

CONTRATO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento particular, as partes a seguir designadas, **DIGITAL SJ SERVICOS EIRELI.**, empresária individual com responsabilidade limitada, com sede na rua Paulo Franco Werneck, 396, Centro, São José do Vale do Rio Preto/RJ, CEP: 25.780-000, inscrita no CNPJ sob o nº 14.744.226/0001-01, representada por sua titular, doravante denominada LOCADORA; e de outro lado, a pessoa natural ou jurídica descrita no Termo de Adesão ao presente contrato e que o integra para todos os fins de fato e de direito, doravante denominada LOCATÁRIO; e em conjunto denominadas PARTES.

Considerando que a LOCADORA atua no ramo de locação de equipamentos para telecomunicações a pessoas físicas ou jurídicas;

Considerando que o LOCATÁRIO contratou serviços de telecomunicações que, para serem usufruídos, dependem de equipamentos com características tecnológicas compatíveis com as empregadas pelas respectivas prestadoras;

Considerando que há interesse do LOCATÁRIO na locação desses equipamentos de propriedade da LOCADORA,

Resolvem celebrar o seguinte contrato:

CLÁUSULA 1 – DO OBJETO

1.1 O objeto do presente contrato é a locação de equipamentos para serem empregados na conexão dos aparelhos eletrônicos do LOCATÁRIO à rede de telecomunicações das prestadoras desses serviços, de modo a permitir a comunicação entre os seus usuários.

1.2 Não se inclui no objeto desse contrato o serviço de configuração dos equipamentos, devendo o LOCATÁRIO contratar prestadores de serviços especializados para esse fim.

1.3 Os equipamentos dados em locação serão identificados no Termo de Adesão ao presente contrato, no momento da sua assinatura.

1.4 São de responsabilidade da LOCADORA o reparo e manutenção dos equipamentos dados em locação, desde que o defeito se origine do seu uso normal.

CLÁUSULA 2 – DA VIGÊNCIA

- 2.1 O presente contrato vigorá por tempo indeterminado.
- 2.2 Qualquer das partes poderá resilir o presente contrato, desde que notifique a outra formalmente com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, caso em que o LOCATÁRIO deverá devolver os equipamentos na forma prevista na cláusula 3.
- 2.3 Este contrato poderá ser rescindido pela parte prejudicada sempre que a outra descumprir qualquer das obrigações aqui assumidas.

CLÁUSULA 3 – DAS OBRIGAÇÕES DO LOCATÁRIO

3.1 O LOCATÁRIO declara que recebeu o(s) equipamento(s) em perfeito estado de conservação e condições para ser(em) empregado(s) os fins a que se destina, obrigando-se a assim mantê-lo(s) até a sua efetiva entrega, sob pena de arcar com os custos inerentes à aquisição de equipamento(s) novo(s) igual(is) ou tecnologicamente similar(es) ao(s) locado(s).

3.2 O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser devolvido(s) a LOCADORA nas mesmas condições em que foram recebidos, ressalvado o desgaste pelo uso normal, independentemente de notificação, no prazo de 10 (dez) dias contados da rescisão ou resilição, sob pena de pagamento de multa equivalente a 5% do valor de mercado do (s) equipamento(s) novo(s) por cada dia de atraso na entrega.

3.2.1 O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser entregue(s) pelo LOCATÁRIO no ponto de presença da LOCADORA mais próximo, cujos endereços estão disponíveis no Termo de Adesão ao presente contrato.

3.3 O LOCATÁRIO tem plena ciência de que não deverá manipular, efetuar reparos, retirar parafusos, lacres ou de qualquer forma violar o(s) equipamento(s), sob pena de arcar com os custos decorrentes do reparo ou aquisição de um novo.

3.4 O LOCATÁRIO se compromete a não utilizar o(s) equipamento(s) em outra finalidade que não no serviço de telecomunicação, sob pena de rescisão imediata deste contrato.

CLÁUSULA 4 – DO PAGAMENTO

4.1 Pelo uso do(s) equipamento(s), o LOCATÁRIO pagará mensalmente a LOCADORA o valor descrito no Termo de Adesão, com vencimento na data por ele escolhida.

4.1.1 O valor da locação será reajustado anualmente pelo índice inflacionário IGP-M, divulgado pela FGV, acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

4.2 O aluguel será pago por através de boleto bancário ou outro meio admitido pela LOCADORA.

4.2.1 A LOCADORA enviará o boleto para pagamento com antecedência mínima de 10 (dez) dias para o vencimento.

4.2.2 O não recebimento do boleto em tempo hábil para o pagamento não exime o LOCATÁRIO de efetuar o pagamento tempestivamente.

4.3 A mora no pagamento do aluguel acarretará a incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor do débito.

4.3.1 A mora superior a 60 (sessenta) dias configurará inadimplemento da obrigação, possibilitando a rescisão do contrato na forma do item 2.3.

4.4 A LOCADORA poderá ceder seus créditos decorrentes deste contrato a terceiros, consoante lhe faculta o artigo 286 e seguintes do Código Civil.

CLÁUSULA 5 – DAS OBRIGAÇÕES DA LOCADORA

5.1 A LOCADORA obriga-se a entregar o(s) equipamento(s) dado em locação em estado de servir ao uso a que se destina(m) e mantê-lo(s) nesse estado pelo tempo do contrato, obrigando-se a, sempre que ocorrer qualquer fato que inviabilize a sua utilização, repará-lo(s) ou substituí-lo(s), observadas as restrições previstas neste instrumento.

CLÁUSULA 6 – DA RESPONSABILIDADE DO LOCATÁRIO

6.1 O LOCATÁRIO deve zelar pela guarda do(s) equipamento(s), já que se a sua perda ou inutilização for atribuída à sua desídia, deverá compensar a LOCADORA pelo valor de mercado do bem.

6.2 É dever do LOCATÁRIO efetuar a entrega do equipamento à LOCADORA no prazo e condições previstos no item 3.2.

6.2.1 Decorridos 30 (trinta) dias da rescisão e não tendo sido entregue(s) o(s) equipamento(s) de propriedade da LOCADORA, ela terá a opção de converter a obrigação de dar coisa certa em obrigação de dar dinheiro, em valor equivalente ao preço de mercado do(s) equipamento(s).

CLÁUSULA 7 – DO FORO

7.1 As partes elegem o foro de domicílio do LOCADOR para dirimir eventuais demandas judiciais que possam decorrer do presente contrato.

São José do Vale do Rio Preto - RJ, 01 de agosto de 2019.

Digital SJ Serviços EIRELI

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Pelo presente instrumento, de um lado, **DIGITAL SJ SERVIÇOS EIRELI**, empresária individual com responsabilidade limitada, com sede na rua Paulo Franco Werneck, 296, Centro, São José do Vale do Rio Preto/RJ, CEP: 25.780-000, inscrita no CNPJ sob o nº 14.744.226/0001-01, representada por sua titular, doravante denominada **PRESTADORA**, e de outro lado, a pessoa natural identificada no **Termo de Adesão**, doravante denominada **CONTRATANTE**, resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços (**“Contrato”**), na modalidade por Adesão, consoante as cláusulas, definições e condições seguintes:

CAPÍTULO 1 – DAS DEFINIÇÕES

Configuração – atividade técnica de adequação lógica de equipamentos eletrônicos de modo a permitir a sua plena usabilidade.

Equipamento – conjunto de aparelhos e/ou instalações eletrônicos necessários à transmissão de dados em rede interna ou externa.

Partes - termo que designa conjuntamente a empresa prestadora do serviço (“Contratada”) e o cliente pessoa física ou jurídica que contrata esse serviço (“Contratante”)

Rede Internet – rede mundial de computadores que permite a troca de dados entre os seus usuários.

Rede Wireless – rede interna sem fio que permite a conexão de vários aparelhos eletrônicos à rede internet, observadas as limitações e características técnicas desse tipo de conexão.

Técnico – profissional habilitado a prestar serviços de instalação e configuração de equipamentos.

Termo de Adesão – documento por meio do qual o Contratante declara que leu, entendeu, concorda e aceita o contrato de prestação de serviços sem a necessidade de assinatura do contrato propriamente dito.

Serviço – termo que designa o conjunto de atividades necessárias ao cumprimento das obrigações da Contratada assumidas em Contrato.

CAPÍTULO 1 – OBJETO

- 1.1 O objeto desse **Contrato** é a prestação de serviços técnicos de configuração de rede wireless interno, incluindo a configuração de computadores pessoais, telefones celulares com a funcionalidade de conexão à rede wireless, notebooks e tablets, do **CONTRATANTE** e de pessoas que com ele habitem a mesma residência.
- 1.2 O serviço ora contratado não inclui eventual formatação de equipamentos eletrônicos, ainda que tal medida se mostre necessária para que voltem a ter acesso à rede wireless.
- 1.2.1. Caso o técnico constate a necessidade de formatação do equipamento, orientará o **CONTRATANTE** a buscar um serviço especializado para esse fim.
- 1.3 O serviço não abrange equipamentos que não estejam instalados na residência do **CONTRATANTE**, ainda que utilizados por ele em suas atividades profissionais ou de recreação, à exceção dos dispositivos portáteis.
- 1.4 Caso o equipamento eletrônico do **CONTRATANTE** apresente algum defeito que impeça a sua correta configuração, haverá a necessidade do seu conserto por meio de serviço especializado a ser contratado e às expensas do **CONTRATANTE** ou mesmo a substituição, nos casos em que o reparo não for possível ou vantajoso.
- 1.5 Os serviços que constituem os objetos desse **Contrato** não se confundem com as solicitações de reparo técnico que devem ser atendidas pelas prestadoras de serviços de telecomunicações contratados pelo **CONTRATANTE**.

CAPÍTULO 2 – DAS CARACTERÍSTICAS E LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

2.1. O serviço será prestado por pessoal tecnicamente habilitado, de modo a garantir a plena usabilidade dos equipamentos conectados à rede wireless, observadas as limitações técnicas especificadas neste Capítulo.

2.2. A rede wireless tem como característica a perda de potência em função do aumento da distância entre o equipamento conectado e o transmissor do sinal. A depender do tamanho da residência e de características de objetos, paredes e/ou equipamentos que estejam entre o transmissor do sinal e o equipamento, a conexão pode sofrer uma interferência sensível que dificulte ou até mesmo impeça a conexão e navegação na rede internet.

2.2.1. As limitações de que trata esta cláusula podem não ser contornáveis. Em todo caso, será necessária uma análise do técnico que indicará os meios de solução do problema, se existirem.

2.2.2. Pode ser necessária a aquisição de equipamentos de repetição/ampliação de sinal para garantir o acesso em determinados espaços da residência, sendo facultado ao **CONTRATANTE** comprá-lo ou não.

2.2.3. A **PRESTADORA** não garante que, mesmo com a aquisição do equipamento de repetição/ampliação de sinal indicados, o **CONTRATANTE** usufrua de plena navegabilidade e conexão em seu equipamento, já que fatores externos e desconhecidos podem interferir.

2.3. O **CONTRATANTE** poderá solicitar o serviço uma vez em cada mês, durante a vigência desse contrato.

2.3.1. A não utilização do serviço em determinado mês não gera crédito para utilização em períodos futuros, uma vez que a **PRESTADORA** manterá toda estrutura para a prestação do serviço à disposição do **CONTRATANTE**.

2.3.2. Caso o **CONTRATANTE** solicite o serviço mais de uma vez no mês, poderá ser cobrado pelos serviços extras.

2.4. Caso seja necessária a instalação de quaisquer meios necessários à conexão com a rede internet por meio da rede wireless, bem como a alteração física de cômodos, móveis, paredes etc. para esse mesmo fim, caberá ao **CONTRATANTE** os custos e medidas necessárias para tanto.

CAPÍTULO 3 – DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO E DO TEMPO DE ATENDIMENTO

3.1. O **CONTRATANTE** solicitará o serviço por meio do telefone (24) 22247808, quando receberá o número de protocolo de atendimento e o prazo estimado de realização do serviço.

3.2. O prazo máximo para a realização do serviço é de 72 (setenta e duas) horas contadas do primeiro contato que o **CONTRATANTE** fizer com a Central de Atendimento da **PRESTADORA**.

3.5.1. As solicitações de serviço deverão ser realizadas entre as 08:00 e as 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

3.5.2. Caso não seja possível realizar o serviço de uma vez, seja por dificuldades técnicas de sua realização, seja pela necessidade de aquisição de equipamentos pelo **CONTRATANTE** e/ou reparo dos que ele possui, o prazo para atendimento será prorrogado pelo tempo necessário, sem que daí decorra qualquer dever de indenizar para a **PRESTADORA**.

3.3. Considera-se o momento da solicitação do serviço para fins de aplicação da limitação de que trata a Cláusula 2.3.

3.4. Todo serviço será realizado mediante a respectiva Ordem de Serviço, que conterà a descrição das características do local em que ele será prestado que sejam relevantes para o funcionamento da rede wireless, a solução implementada ou indicada pelo técnico e a assinatura do **CONTRATANTE**.

3.5. O **CONTRATANTE** deverá permanecer na companhia do técnico durante todo o tempo em que permanecer na sua residência.

3.5.1. Não sendo possível a presença do próprio **CONTRATANTE**, ele deverá indicar uma pessoa de sua confiança, que seja plenamente capaz, para acompanhar o técnico e os serviços realizados.

3.5.2. Em hipótese alguma o serviço será realizado sob o acompanhamento de menores de idade ou qualquer outra pessoa que não esteja no pleno gozo de sua capacidade física ou mental.

3.6. Qualquer dúvida, consideração ou reclamação sobre o serviço prestado pelo técnico ou sobre a sua conduta deverá ser imediatamente comunicada a **PRESTADORA**, não sendo admitida comunicação posterior de tais fatos.

CAPÍTULO 4 – DA CONTRATAÇÃO, PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

4.1. O **CONTRATANTE** aderirá ao presente **Contrato** mediante assinatura do termo de adesão, que identificará o **CONTRATANTE**, seu endereço, local de prestação do serviço, valor mensal do serviço e data de vencimento.

4.2. O não pagamento da mensalidade no vencimento implica na aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o respectivo valor, correção monetária pelo índice de inflação oficial do Governo e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*.

4.3. Nenhuma solicitação de serviço será aceita se houver qualquer débito em aberto em nome do **CONTRATANTE**, seja referente ao serviço descrito na Cláusula 1.1 desse **Contrato**, seja referente a qualquer outro serviço contratado junto à **PRESTADORA**.

4.4. Decorridos 30 (trinta) dias de mora, a **PRESTADORA** poderá considerar o presente contrato rescindido de pleno direito, sem prejuízo da cobrança dos débitos e inclusão do nome do **CONTRATANTE** em serviços de proteção ao crédito.

CAPÍTULO 5 – DA VIGÊNCIA

- 5.1. Este **Contrato** vigorará por prazo indeterminado.
- 5.2. Qualquer das partes poderá rescindir este **Contrato**, mediante notificação da outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 5.3. A **PRESTADORA** poderá rescindir este contrato, independentemente da notificação de que trata a Cláusula 5.2, caso o **CONTRATANTE** permaneça inadimplente por 30 (trinta) dias ou mais, consoante o previsto na Cláusula 4.5.

CAPÍTULO 6 – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 6.1. Os serviços objetos deste **Contrato** têm caráter meramente orientativo, não havendo qualquer obrigação de resultado pela assistência prestada.
- 6.2. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo uso que for feito da rede wireless, cabendo o controle de acesso, conexão e navegação exclusivamente ao **CONTRATANTE**.
- 6.3. Compete ao **CONTRATANTE** a contratação de serviços de proteção à rede wireless, que, caracteristicamente, está sujeita à ações maliciosas de terceiros invasores.
- 6.4. Os casos não previstos nesse **Contrato** serão resolvidos pelas partes em comum acordo. Não havendo consenso, fica eleito o foro de domicílio do **CONTRATANTE** para conhecer da demanda.

Tendo sido este **Contrato** escrito pela **PRESTADORA** para adesão dos interessados na contratação dos serviços, serve como manifestação de vontade inequívoca da **PRESTADORA** ao qual o **CONTRATANTE** adere por meio do termo de adesão.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 1º de agosto de 2019.

Digital SJ Serviços Eireli.

**CONTRATO DE ACESSO À INTERNET PELO PLANO RESIDENCIAL NA
MODALIDADE ACESSO COMPARTILHADO**

O presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia - SCM disciplina os termos e condições mediante as quais o serviço será prestado por **C-COMTELECOM SERVIÇOS EIRELI**, empresa de telecomunicações estabelecida na Rua Paulo Franco Werneck, nº 296 – Centro/ São José do Vale do Rio Preto - RJ, inscrita no CNPJ nº 01.472.702/0001-30, representada em conformidade com seu Contrato Social, autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia através do ATO nº 14659, de 12 de dezembro de 2017, doravante denominada "PRESTADORA" coloca à disposição de seus usuários, após assinatura do termo de adesão ou a aceitação eletrônica deste contrato, o serviço de comunicação multimídia (SCM) - provimento de acesso pago à internet por conexão definida no Termo de Adesão, doravante denominado "Serviço" ou "Plano" ao

USUÁRIO, a pessoa física qualificada no **TERMO DE ADESÃO**, que integra o presente contrato para todos os fins legais.

ATENÇÃO: A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS SERÁ CONCLUÍDA APÓS A CONCORDÂNCIA EXPRESSA DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DO PRESENTE CONTRATO E SEUS ANEXOS, CUJA ADESÃO SE FARÁ POR MEIO DE DOCUMENTO DENOMINADO “TERMO DE ADESÃO”, PELO QUAL O USUÁRIO SE DECLARARÁ CIENTE E DE ACORDO COM TODAS AS SUAS CLÁUSULAS, INCLUSIVE RESTRIÇÕES INERENTES AO PLANO DE SERVIÇOS CONTRATADO.

DEFINIÇÕES:

- a) **“Plano de Acesso”**: serviço de comunicação multimídia - SCM oferecido pela PRESTADORA, cujas características variam, entre outras coisas, em razão da banda nominal, franquias de tráfego e outras características, de acordo com o Termo de Adesão integrante deste contrato.
- b) **“Modalidade de Acesso Compartilhado”**: Plano de acesso contratado pelo USUÁRIO pressupõe o compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros usuários. **Desta forma as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral.** Este serviço é, então, **DESTINADO A APLICAÇÕES NÃO-CRÍTICAS.** O serviço prestado nesta modalidade não suporta conexões TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol) entrantes, impossibilitando seu uso para a disponibilização de servidores. O acesso a redes externas pode ser feito através de servidores Proxy-Cache. O número de conexões simultâneas TCP/UDP (sockets) é limitado a 40 (quarenta) e é reservado a PRESTADORA o direito de efetuar bloqueios a seu exclusivo critério de qualquer tipo de tráfego que atrapalhe o bom funcionamento da rede.
- c) **“Acesso em Períodos Pré-definidos”**: Contratação de um Plano de Acesso para conexão à Internet em períodos pré-definidos. A utilização fora de tais períodos se permitida, será cobrada a parte e conforme o número de horas adicionais efetivamente utilizadas.
- d) **“Conexão Simultânea”**: Utilização de uma mesma Conta de Acesso para a realização de mais de uma conexão à Internet, ao mesmo tempo, através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- e) **“Conta de Acesso”**: Conta aberta no momento da contratação dos serviços, vinculada a Plano de Acesso, acessada mediante informação de login e senha pessoais do USUÁRIO.

- f) **“Ponto de Acesso Adicional”**: Disponibilização de uma nova conta de acesso para a realização de uma nova conexão à Internet, vinculada ao mesmo Plano de Acesso da Conta de Acesso principal, que podem ser utilizadas simultaneamente, através de meios físicos e/ou computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- g) **“Compartilhamento do Acesso”**: Utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.
- h) **“Suporte Técnico”**: Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso a Internet.
- i) **“Velocidade de Conexão”**: Quantidade de bits (1/8 de byte) trafegados por segundo entre o ponto de conexão do USUÁRIO (Modem, adaptador de rede, entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da PRESTADORA ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido PRESTADORA USUÁRIO. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da PRESTADORA, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.
- j) **“Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas”**: É o máximo de transferência de dados em bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período determinado de 30 (trinta) dias. Uma vez esgotada a franquia o USUÁRIO ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo a indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.
- k) **“IP”**: É o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Público compartilhado), o qual sendo privado, utiliza o CGNAT (Carrier Grade NAT) não tendo a funcionalidade de conexão fim a fim, de forma "Fixa" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos ou dinâmicos e de blocos de IPs, públicos, somente é feita mediante acordo com PROVEDOR e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade.
- l) **“Locação de Equipamento”**: Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao USUÁRIO, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 565 a 578 do Código Civil Brasileiro.
- m) **“Serviço 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.
- n) **“Serviço de Valor Adicionado”**: É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- o) **“Termo de Adesão”**: documento no qual o USUÁRIO contratante é identificado, é definido qual o plano de acesso contratado, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado para a comunicação PRESTADORA USUÁRIO, assim como contém a declaração do USUÁRIO de que leu, conhece e aceita todos os seus direitos e deveres, todas as restrições e condições previstas neste contrato e inerentes aos serviços que lhe serão prestados.

1. OBJETO

1.1. O objeto deste contrato é a prestação de serviços de comunicação multimídia – SCM, pela PRESTADORA, por meio do Plano de Acesso escolhido pelo USUÁRIO no Termo de Adesão.

O PRESENTE CONTRATO COMPREENDE OS SEGUINTE SERVIÇOS:

1.1.1 Disponibilização de capacidade de tráfego de dados na rede de telecomunicações pela PRESTADORA, compatível com o plano contratado;

1.1.2 Serviços de Comunicação Multimídia a serem prestados pela PRESTADORA, nas formas definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, incluindo a operação e manutenção de rede de telecomunicações.

1.2. Pela prestação dos serviços descritos neste Contrato o USUÁRIO pagará a PRESTADORA o valor correspondente ao plano contratado, conforme o “Termo de Adesão”.

1.3. Dependendo do Plano de Acesso contratado, o USUÁRIO poderá, ainda:

- a) estabelecer Conexões Simultâneas, observado o limite de 40 (quarenta);
- b) possuir Ponto de Acesso Adicional;
- c) acessar a Internet através de tecnologia(s) distinta(s) da(s) já incluída(s) no seu plano;
- d) acessar a Internet fora dos horários de conexão pré-definidos pelo seu plano;
- e) acessar a Internet após ultrapassar a franquia de bits e/ou horas;

1.4 Será objeto de cobrança adicional e com base na sua utilização, o uso de um, ou mais, dos recursos descritos no item acima, quando tal utilização for possível em virtude do Plano de Acesso contratado e o valor não estiver incluso no mesmo.

1.5 Quando não incluídos no Plano de Acesso o custo da Conexão Simultânea, Ponto de Acesso Adicional, das Horas de Conexão Adicionais (tecnologias distintas e/ou mesma tecnologia, mas fora dos períodos pré-definidos no Plano de Acesso), Franquia Adicional de Tráfego/Bits ou Horas, do Suporte Técnico e visitas, deverão ser pagos pelo USUÁRIO juntamente com os pagamentos periódicos de seu Plano de Acesso, com base no número de ocorrências e/ou cálculo efetuado pelo sistema de bilhetagem (aferação e contagem de horas).

1.6 É facultado ao USUÁRIO o compartilhamento do seu Plano de Acesso, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam nelas localizadas, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado. Neste caso, o suporte técnico prestado pela PRESTADORA limita-se ao meio de conexão PRESTADORA => USUÁRIO, isto é, a PRESTADORA somente irá informar ao USUÁRIO os protocolos de conexão e meio físico de acesso. A configuração e gerenciamento da rede interna fica sob responsabilidade do USUÁRIO.

1.6.1 ATENÇÃO: A prática de compartilhamento ilegal do link de internet a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, está sujeita à sanção de multa pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que pode chegar a R\$30.000,00 (trinta mil reais), conforme o previsto no artigo 10 da Resolução Anatel n. 614/13 c/c anexo à Resolução Anatel n. 589/12.

1.7 É facultado ao **USUÁRIO** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre a(s) alteração(ões) poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade.

1.7.1 A PRESTADORA poderá alterar a modalidade de plano de acesso do USUÁRIO quando esta tornar-se incompatível com a tecnologia empregada na prestação do serviço ou com a política comercial empregada, observado o previsto na [CLÁUSULA 14](#) deste contrato.

1.8 Nos planos de acesso, a velocidade de conexão será expressa em Mbps (Megabits por segundo) e **caracterizará o máximo possível a ser obtido.** A PRESTADORA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira, para atingir a velocidade contratada, que, independentemente da ação ou vontade deles, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas ao plano de acesso do USUÁRIO e à rede mundial de computadores - INTERNET, **não havendo garantias quando a origem de dados se der em rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego.**

A PRESTADORA GARANTE O MÍNIMO DE 10% (DEZ POR CENTO) DA VELOCIDADE NOMINAL CONTRATADA.

1.9 A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE BANDA LARGA RESIDENCIAL TEM COMO OBJETIVO O ACESSO A INTERNET, NÃO SENDO RECOMENDADO PARA HOSPEDAGENS DE SERVIÇOS OU APLICAÇÕES QUE TENHAM A NECESSIDADE DE IP PÚBLICO COM CONEXÃO FIM A FIM(TÉCNICAS POPULARMENTE CHAMADAS DE PORT FORWARDING OU DESBLOQUEIO DE PORTAS), TAIS COMO HOSPEDAGENS DE SERVIDORES, HOSPEDAGENS DE PARTIDAS DE GAMES/JOGOS E CÂMERAS DE MONITORAMENTO, DEVIDO AO FIM DOS ENDEREÇAMENTOS IPv4 GLOBAIS PÚBLICOS E LIMITAÇÕES TÉCNICAS DO PROTOCOLO IPv4 ORIUNDAS DA UTILIZAÇÃO DO CGNAT(CARRIER GRADE NAT).

2. A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO USUÁRIO, INSTALAÇÃO DO EQUIPAMENTO

2.1. Após o cadastramento do **USUÁRIO** e a partir da aceitação deste Contrato por meio de Termo de Adesão, ele adquire o direito de utilizar o Serviço, por prazo indeterminado, na modalidade contratada, observado o previsto na [CLÁUSULA 17](#).

2.1.1 A **PRESTADORA** terá o prazo máximo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica e, sendo o caso, instalar os equipamentos necessários à conexão dos equipamentos do cliente à rede mundial de computadores.

2.1.2 A solicitação de mudança de endereço feita pelo **USUÁRIO** deverá ser atendida em até 10(dez) dias úteis contados da solicitação, estando sujeita às condições de viabilidade técnica para a prestação do serviço no local informado.

2.1.3 **Em casos de alterações de endereço do USUÁRIO onde a prestadora não possua viabilidade técnica para prestação do serviço, será caracterizada como quebra contratual. Em casos de planos com fidelidade em curso, será gerada multa rescisória proporcional ao período restante, na forma do [item 17.1.2](#).**

2.2. A PRESTADORA poderá, ao seu critério, conceder ao **USUÁRIO** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estão disponíveis na página da “Central do Assinante” no site (<http://www.ccomtelecom.com.br>) e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **USUARIO** a partir da contratação dos serviços. A **PRESTADORA** reserva-se o direito de alterar e retirar, a qualquer momento,

quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas ao USUÁRIO, por que delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação. O USUÁRIO declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da PRESTADORA, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo.

- 2.3. **IMPORTANTE. Para usufruir do serviço o USUÁRIO deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão que se aplicam a modalidade contratada (ex: modem, modem ADSL, adaptador de rede, receptor de satélite, ONU etc.), bem como meios contratados de terceiros, arcando com todos os custos envolvidos.**
- 2.4. **IMPORTANTE. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o USUÁRIO deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso, e/ou ficar impossibilitado de utilizá-lo, deverá informar imediatamente a PRESTADORA, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.**
- 2.5. O USUÁRIO deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o USUÁRIO será notificado, por e-mail, para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A PRESTADORA poderá suspender o fornecimento do Serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo USUÁRIO.
- 2.6. O USUÁRIO autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da PRESTADORA.
- 2.7. **O USUÁRIO, em conformidade com o previsto no art. 5º, XII e art. 8º, §1º, ambos da Lei n. 13.709 de 14 de agosto de 2018, AUTORIZA a PRESTADORA a (i) tratar os seus dados pessoais para fins de cadastramento de usuário, cobrança, identificação e oferta de serviços; ii) compartilhar as informações fornecidas pelo USUÁRIO relativas a seus dados pessoais com sites parceiros ou empresas que com eles mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (iii) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos USUÁRIOS; e (iv) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo USUÁRIO no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do USUÁRIO. A PRESTADORA poderá também entrar em contato com o USUÁRIO por telefone.**
- 2.8. Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos, solicitadas pelo USUÁRIO, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada a existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

- 2.9. O serviço somente será prestado ao USUÁRIO após análise prévia e positiva de viabilidade técnica e disponibilidade da PRESTADORA.
- 2.10. **IMPORTANTE:** As redes de telecomunicação são sujeitas a descargas elétricas e atmosféricas, dependendo da tecnologia empregada. É de inteira responsabilidade do USUÁRIO providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletroeletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. Tais equipamentos são: a) Para-raio 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 eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) Nobreak. O PROVEDOR não será, em hipótese alguma, responsabilizado por quaisquer danos causados ao USUÁRIO decorrentes de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.
- 2.11. **IMPORTANTE:** No momento do cadastro, o USUÁRIO informará um endereço eletrônico por meio do qual a PRESTADORA fará todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, inclusive envio de boletos de cobrança de mensalidades, sendo de inteira responsabilidade do USUÁRIO a verificação periódica da sua caixa de entrada.
- 2.11.1 As comunicações e notificações presumir-se-ão feitas, para todos os efeitos de fato e de direito, no prazo de 03 (três) dias após a data do seu envio pela PRESTADORA, devendo o USUÁRIO consultá-la no mínimo uma vez a cada três dias.
- 2.11.2 O início da contagem de prazos para o USUÁRIO se dará com observância do item anterior.

3. FORNECIMENTO DE ACESSO À INTERNET

- 3.1. Após a instalação da infraestrutura contratada pelo USUÁRIO e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação do Contrato, o Serviço estará a sua disposição no seu local de conexão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do plano de acesso contratado, 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, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.
- 3.1.1 Quaisquer das hipóteses de interrupção da prestação de serviço descritas no item 3.1 não gera direito ao USUÁRIO de reclamar indenizações ou compensações, exceto quando decorrentes diretamente da conduta da PRESTADORA, nas hipóteses expressamente previstas neste contrato.
- 3.1.2 **IMPORTANTE:** O USUÁRIO fica ciente de que a PRESTADORA poderá limitar o seu número de acessos simultâneos para a mesma conta de acesso, segundo as suas necessidades, e de que, ultrapassado o limite, poderá ter problemas com a conexão das páginas excedentes.
- 3.2. O USUÁRIO tem ciência de que, para usufruir do serviço de comunicação multimídia disponibilizado pela PRESTADORA, deverá contratar um PROVEDOR de acesso, responsável pela configuração da conexão dos equipamentos eletrônicos à rede mundial de computadores.

3.2.1 A PRESTADORA não tem nenhuma obrigação de prover a conexão do USUÁRIO e nenhuma responsabilidade em relação aos serviços prestados pelo provedor por ele contratado.

4. DA FRANQUIA DE TRÁFEGO

4.1. O USUÁRIO estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano de acesso escolhido, nas quantidades especificadas no Termo de Adesão.

a) Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço da PRESTADORA possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados “FRANQUIA”.

b) A critério da PRESTADORA, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.

c) O limite de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os bits não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao USUÁRIO, durante todo o mês.

d) **A utilização do serviço, pelo USUÁRIO, que ultrapasse o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, a alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela PRESTADORA para comercialização e a aplicação de restrições adicionais como, mas não se limitando a, bloqueio de tráfego e limite de conexões simultâneas, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada e características originais de seu plano de acesso serão restauradas, sendo facultativo ao USUÁRIO adquirir, se disponível, através da “Central do Assinante” no site da PRESTADORA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês, que seja suficiente para atender a sua necessidade.**

5. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico pelos telefones **24 22247808, 24 2020 1010**, ou pelo WhatsApp **24 2020 1010**, ambos no período de 06:00 horas às 00:00 horas, 7 (sete) dias por semana, 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 na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros. As solicitações poderão ocorrer também nos escritórios locais, das 08:00 horas às 17:00 horas, segunda a sexta-feira, e no sábado de 08:00 horas às 12:00 horas.

5.1.1. O USUÁRIO, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da PRESTADORA. Efetuada a visita pelos técnicos da Central de Atendimento e constatado que o problema se encontra na rede do USUÁRIO (computador, rede interna, cabeamento interno etc.), será cobrada **TAXA DE VISITA** em valor que será informado ao USUÁRIO quando da solicitação do reparo. Tal TAXA DE VISITA será cobrada ainda quando o USUÁRIO **se recusar a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.**

5.1.2. No momento do contato, será fornecido um número de protocolo de atendimento ao USUÁRIO, que deverá ser mantido para posteriores consultas sobre o andamento da sua reclamação.

- 5.1.3. O chat poderá não estar disponível 24 horas por dia, sendo assegurado ao USUÁRIO o contato por telefone.
- 5.2. **A PRESTADORA terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo USUÁRIO, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetuar o reparo na rede ou nos equipamentos de conexão.**
- 5.3. A conduta do USUÁRIO, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da PRESTADORA **não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo, opção sexual ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato,** sem prejuízo das demais medidas cabíveis.
- 5.4. A responsabilidade da **PRESTADORA** quanto ao atendimento telefônico limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do USUÁRIO referentes ao objeto deste contrato e ao registro de solicitações de reparo técnico na rede de telecomunicações.
- 5.5. A PRESTADORA não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.
- 5.6. A PRESTADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato, no caso de as mesmas serem feitas pelo próprio USUÁRIO.
- 5.7. A PRESTADORA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do USUÁRIO ou que forem diretas ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.
- 5.8. A PRESTADORA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do USUÁRIO não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado a velocidade e disponibilidade. O USUÁRIO poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela PRESTADORA.
- 5.9. O USUÁRIO poderá entrar em contato com a PRESTADORA, diariamente, a partir das 06:00 horas às 00:00 horas, 7 dias por semana através chat e através dos telefones e endereços indicados na Central do Assinante (www.ccomtelecom.com.br) com discagem direta.

6. PRAZO E REAJUSTES DO CONTRATO

- 6.1. O presente Contrato entrará em vigor a partir da assinatura do Termo de Adesão pelo USUÁRIO, tendo vigência até que qualquer das Partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste contrato.
- 6.2. **Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pela variação do INPC/IBGE, ou na falta deste, pelo IGPM/FGV, ou outro índice oficial que venha substituí-los.**

- 6.3. A majoração ou criação de tributos incidentes sobre os serviços prestados implicará em **automática revisão** dos preços, de maneira a manter o equilíbrio econômico do contrato.

7. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO

- 7.1. O valor a ser pago pelo USUÁRIO pela utilização do Serviço está discriminado no “Termo de Adesão”, que é parte integrante do presente Contrato, e que juntamente com as disposições desta cláusula disciplinarão as responsabilidades assumidas pela PRESTADORA e o USUÁRIO relativamente às obrigações pecuniárias previstas neste contrato.
- 7.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída na fatura emitida mensalmente pelo PROVEDOR, sempre referente ao serviço prestado no mês imediatamente anterior. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

7.2.1. **O USUÁRIO está ciente de que os créditos decorrentes dos serviços prestados pela PRESTADORA poderão ser objeto de cessão a terceiro e ser cobrados diretamente por ele, sem que isso importe em qualquer transferência de responsabilidade pela prestação dos serviços que são objeto deste contrato.**

7.2.2. **O USUÁRIO terá o seu acesso à internet e todos os demais serviços prestados parcialmente suspensos no prazo de quinze dias após a notificação do inadimplemento da mensalidade do mês em curso.**

7.2.2.1 Entende-se como suspensão parcial a redução da velocidade contratada para 100Kbps (cem quilobytes por segundo), independentemente da velocidade do plano contratado;

7.2.2.2 Decorridos trinta dias do início da suspensão parcial do serviço, persistindo o inadimplemento, o serviço será totalmente interrompido, independentemente de nova notificação ao USUÁRIO.

7.2.3. **IMPORTANTE: O USUÁRIO concorda que deverá retirar os boletos bancários para pagamento das mensalidades diretamente na Central do Assinante, no site www.ccomtelecom.com.br, já que a PRESTADORA não encaminha boletos bancários a domicílio.** Caso o USUÁRIO prefira, poderá retirar o boleto diretamente em um dos escritórios locais de atendimento, cujos endereços estão disponíveis no site www.ccomtelecom.com.br.

7.2.4. Os boletos ficarão disponíveis na Central do Assinante com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.

7.2.5. Caso o USUÁRIO não concorde com o valor cobrado no boleto, poderá contestar o seu débito no prazo de até 30

(trinta) dias contados do seu recebimento. Nesse caso, deverá efetuar o pagamento do boleto e entrar em contato com a Central de Atendimento por um dos canais disponibilizados, fazendo a sua solicitação. A análise do pedido será efetuada no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do seu registro no sistema. Sendo procedente o pedido de desconto, o

mesmo será concedido na primeira mensalidade que se vencer. Em todo caso, o USUÁRIO será comunicado, preferencialmente por e-mail, no endereço eletrônico indicado no Termo de Adesão.

- 7.3. **A não-disponibilização do documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o USUÁRIO de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, deverá entrar em contato a PRESTADORA, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.**
- 7.4. O Serviço poderá ser pago por boleto bancário ou por qualquer outro meio de pagamento que for previamente aceito pela PRESTADORA, devendo o USUÁRIO optar dentre as formas de pagamento e datas de vencimento oferecidas no momento da contratação.
- 7.5. Em caso de atraso no pagamento, serão acrescidos ao débito do USUÁRIO com a PRESTADORA **juros moratórios** de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pela variação do IGPM/FGV, mais multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da mensalidade, sem prejuízo da inserção do nome do USUÁRIO nos órgãos de proteção ao crédito.
- 7.6. **IMPORTANTE. O USUÁRIO que permanecer com o serviço suspenso por falta de pagamento por um período superior a 30 (trinta) dias, poderá ter seu cadastro cancelado, sem prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço, o recolhimento dos equipamentos pertencentes à PRESTADORA.**
- 7.7. No caso de extinção da prestação do serviço na forma prevista no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a **quitação de todos os débitos** e mediante o **pagamento de nova taxa de instalação**, pela tabela vigente à época, ou seja, o USUÁRIO deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.
- 7.8. A PRESTADORA poderá, ainda, impedir que o USUÁRIO inadimplente reative ou contrate outros serviços pagos, e por eles prestados, que tiverem sido interrompidos por falta de pagamento, até que seja comprovada a quitação total dos débitos existentes.
- 7.9. **IMPORTANTE. O USUÁRIO autoriza a inserção de seu nome em cadastros de órgãos de proteção ao crédito e a cobrança jurídica, caso o atraso no pagamento do serviço seja superior a 60 (sessenta) dias. O USUÁRIO será responsabilizado pelas despesas decorrentes da cobrança de débito, inclusive de serviços postais e por despesas decorridas de cobranças judiciais. E assim que for confirmado pela PRESTADORA a total quitação dos débitos pendentes, será providenciada a solicitação de exclusão dos dados do USUÁRIO aos órgãos de proteção ao crédito.**
- 7.10. A eventual tolerância da PRESTADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.
- 7.11. A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade da PRESTADORA.

8. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

- 8.1. O USUÁRIO obriga-se a manter seus dados cadastrais devidamente atualizados e completos, comunicando a PRESTADORA por e-mail ou telefone sempre que houver qualquer alteração.
- 8.2. **O USUÁRIO que permitir o compartilhamento do acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos por meio da internet, devendo**

responder inclusive pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar na esfera civil e criminal.

- 8.3. O USUÁRIO será inteira e exclusivamente responsável pela aquisição dos equipamentos e pelos custos, se houver, relacionados à instalação, conexão, tarifação e utilização do meio de comunicação e/ou de telecomunicação necessários à prestação do Serviço.
- 8.4. O USUÁRIO declara estar ciente de que eventuais problemas relativos ao fornecimento e/ou cobrança dos serviços de energia elétrica, serviços de telecomunicações e aos equipamentos utilizados para a conexão, deverão ser resolvidos diretamente com as empresas fornecedoras dos respectivos produtos ou prestadoras dos respectivos serviços.
- 8.5. O USUÁRIO compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na [Cláusula 9ª](#) deste Contrato.
- 8.6. O USUÁRIO é o **único responsável** (i) pela obtenção de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio USUÁRIO e/ou às 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 PRESTADORA, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do USUÁRIO para a execução deste Contrato.
- 8.7. O USUÁRIO deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pelo PROVEDOR de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.
- 8.8. O USUÁRIO é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (refere-se ao conjunto de equipamentos do USUÁRIO após o equipamento ou meio de conexão da PRESTADORA) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O USUÁRIO é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo a PRESTADORA nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem.
- 8.9. É de inteira responsabilidade do USUÁRIO os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).
- 8.10. O USUÁRIO adimplente poderá requerer a suspensão dos serviços prestados, sem ônus, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo as mesmas condições de fornecimento no mesmo endereço, para o caso de seu restabelecimento.
- 8.10.1. **Requerida a suspensão, o USUÁRIO deverá entrar em contato com a PRESTADORA antes do encerramento do respectivo prazo para solicitar a reativação do serviço. Não havendo tal comunicação dentro do prazo de suspensão, considerar-se-á rescindido o contrato independentemente de qualquer notificação. Caso o cliente não solicite a reativação dentro do prazo de suspensão e tenha interesse em continuar a usufruindo dos serviços prestados pela PRESTADORA, será considerado um novo USUÁRIO para todos os efeitos, devendo observar toda a política comercial da PRESTADORA vigente na época da nova contratação, estando sujeito, ainda, à análise de viabilidade técnica para a**

prestação do serviço, dada a limitação física dos equipamentos utilizados na rede de telecomunicações.

9. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

9.1. O USUÁRIO não utilizará 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, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou 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 PRESTADORA e/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 possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros;
- g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação de órgãos governamentais ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;
- i) A abster-se de (i) enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas; (ii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (iii) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas (iv) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição.
- 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 e;
- k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo, seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do USUÁRIO ou de terceiros;
- l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a PRESTADORA autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do USUÁRIO, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema. **O USUÁRIO responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria PRESTADORA, pelo descumprimento do item 9.1 da Cláusula 9.**

10. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA 10.1.

A PRESTADORA compromete-se a:

- a) Respeitar a privacidade do USUÁRIO, de modo que não irá rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, a menos que seja obrigado a fazê-lo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei;
- b) Resguardar a privacidade do USUÁRIO, comprometendo-se a não transmitir a terceiros seus dados pessoais, exceto nas hipóteses previstas neste contrato;
- c) Envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do Serviço objeto do presente Contrato e;
- d) Não realizar quaisquer alterações nos termos e condições deste Contrato sem notificar previamente o USUÁRIO.

11. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA PRESTADORA

11.1. IMPORTANTE: A responsabilidade da PRESTADORA limita-se às questões de provimento de acesso à internet. Em nenhuma hipótese será responsável pelos custos, diretos e/ou indiretos relacionados às conexões ou pela utilização dos equipamentos necessários para o acesso do USUÁRIO à internet.

11.2. A PRESTADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros por:

- a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
- b) Negociações de qualquer natureza envolvendo usuários e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) Falhas no sistema de acesso, ainda que por motivo que lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como estiver disponível;
- d) Atos de qualquer natureza praticados pelo usuário no âmbito da internet;
- e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infraestrutura, segurança de dados;
- f) Prejuízos ou danos, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes, perda de receita, interrupção ou não realização de negócios, perda de informações e segredos comerciais e de indústria, em decorrência deste contrato.
- g) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet.
- h) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os USUÁRIOS transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.
- i) A PRESTADORA não possui condições de controlar com caráter prévio a existência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do

USUÁRIO ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do USUÁRIO.

j) Tendo em vista o disposto no item anterior, a **PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza** que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do USUÁRIO.

11.3. Caso qualquer responsabilidade venha a ser atribuída a PRESTADORA, o valor máximo indenizável será a soma de todos os valores pagos pelo USUÁRIO.

12. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

12.1. Dispõem os artigos 56 a 58 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL que são direitos e deveres do USUÁRIO:

“Art. 56. O Assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- I - Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;*
- II - À liberdade de escolha da Prestadora;*
- III - Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;*
- IV - À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;*
- V - À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;*
- VI - Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;*
- VII - À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;*
- VIII - A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;*
- IX - Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;*
- X - Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;*
- XI - À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;*
- XII - Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;*
- XIII - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;*

- XIV - À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XV - A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XVI - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XVII - A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XVIII - À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XIX - Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,
- XX - Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias. Art. 57. Constituem deveres dos Assinantes:
- 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 do serviço, 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 da Prestadora terminais que possuam certificação 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 legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

Art. 58. Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008**, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM.”

13. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

13.1. Dispõem os artigos 41 a 55 da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, que são direitos e obrigações do PRESTADORA:

“**Art. 41.** Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

- I - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

II - Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço. § 2º As relações entre a Prestadora e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 42. Quando uma Prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial. Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

Art. 43. A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana. Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

Art. 44. A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada. **Art. 45.** A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

- I - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II - Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;
- III - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;
- IV - Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

- V - Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- VI - Enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VII - Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- VIII - Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;
- IX - Tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;
- X - Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- XI - Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- XII - Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- XIII - Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- XIV - Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,
- XV - Manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado. *Parágrafo único.* As Prestadoras devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

Art. 48. A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Art. 49. A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

Art. 50. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada. *Parágrafo único.* A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

Art. 51. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 52. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

Art. 54. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a Prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela **Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999**, com as alterações introduzidas pela **Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005**.

Art. 55. A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.”

14. ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO

14.1. A **PRESTADORA** reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente o **USUÁRIO** por e-mail. Caso o **USUÁRIO** não concorde com as alterações promovidas pela **PRESTADORA**, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

14.2. **IMPORTANTE.** O SILÊNCIO DO USUÁRIO NO PRAZO ORA ESTIPULADO SERÁ ENTENDIDO COMO ACEITAÇÃO DOS NOVOS TERMOS E CONDIÇÕES CONTRATUAIS VIGENTES.

14.3. O **USUÁRIO** declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará a **PRESTADORA** a rescisão imediata do presente Contrato.

15. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

15.1. A Anatel estabelece no artigo 40 de sua Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013 o seguinte:

“**Art. 40.** São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - Disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - Divulgação de informações aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;

VI - Número de reclamações contra a Prestadora; e,

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.”

16. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

16.1. A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) <http://legislacao.anatel.gov.br/>; através dos Correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo; ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331 (Pessoas com deficiências auditivas devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado).

17. RESCISÃO

17.1. Qualquer das partes poderá rescindir o Contrato a qualquer tempo, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo USUÁRIO.

17.1.1. Em sendo a rescisão imotivada feita pelo USUÁRIO, deverá ler atentamente o protocolo de cancelamento, inclusive quanto ao seu prazo de validade, efetuando o pagamento dos valores pró-rata e eventuais débitos vencidos.

17.1.2. O USUÁRIO DEVERÁ OBSERVAR O PRAZO MÍNIMO DE CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, SOB PENA DE SER-LHE COBRADA MULTA EQUIVALENTE PRODUTO DA MULTIPLICAÇÃO: VALOR DE UMA MENSALIDADE MULTIPLICADO PELO NÚMERO DE MESES RESTANTES PARA COMPLETAR O PRAZO FIDELIZAÇÃO.

17.1.3. A **PRESTADORA** somente poderá rescindir o presente contrato quando **não houver viabilidade técnica para a continuidade** da prestação do serviço ou nos demais casos previstos nesse contrato.

17.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **PRESTADORA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se (i) o **USUÁRIO** descumprir quaisquer obrigações por ele assumidas neste Contrato e/ou (ii) deixar o **USUÁRIO** de observar as condições do Termo de Uso previstas na [Cláusula 9ª](#) acima.

17.3. O **USUÁRIO** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão a **PRESTADORA**, ciente de que a interrupção do serviço será imediata, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados.

17.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA**, caso seja cancelada a autorização outorgada pelo Órgão federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilize a prestação do serviço.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

18.2. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio do **USUÁRIO**.

São José do Vale do Rio Preto, 01 de agosto de 2019.

C-COMTELECOM SERVIÇOS EIRELI

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

De um lado, **C-COMTELECOM SERVIÇOS EIRELI**, empresa de telecomunicações estabelecida na Rua Paulo Franco Werneck, nº 296 – Centro/ São José do Vale do Rio Preto - RJ, inscrita no CNPJ nº 01.472.702/0001-30, representada em conformidade com seu Contrato Social, autorizada pela ANATEL à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia através do ATO nº 14659, de 12 de dezembro de 2017, doravante denominada "**PRESTADORA**", a pessoa natural identificada no **Termo de Adesão**, doravante denominada "**CONTRATANTE**", resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços ("**Contrato**"), na modalidade por Adesão, consoante as cláusulas, definições e condições seguintes:

CAPÍTULO 1 – DAS DEFINIÇÕES

Internet Protocol - protocolo de comunicação usado entre todas as máquinas em rede para encaminhamento dos dados.

CAPÍTULO 2 – DO OBJETO

- 2.1. O objeto desse **Contrato** é a prestação de serviço de redirecionamento de portas de endereçamento de Internet Protocol versão 4 - IPv4 público, a fim de permitir a configuração de equipamentos de gravação de sons e imagens *real time* remotamente.
- 2.2. O serviço objeto desse contrato permite o monitoramento de espaços privados por meio de câmeras e equipamentos afins, utilizando a rede internet como meio de acesso remoto a esses equipamentos, bem como meio de transporte de dados de imagem e som para gravação em servidores remotos.

2.3. Não se confunde com o objeto desse contrato a atividade de monitoramento em si, que deve ser contratada diretamente pelo **CONTRATANTE**. O serviço apenas fornece uma interface por meio da qual o **CONTRATANTE**, ou aqueles por ele contratados, tem acesso aos equipamentos utilizados no monitoramento.

CAPÍTULO 3 – DAS CARACTERÍSTICAS E LIMITAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

3.1. O **CONTRATANTE** deverá adquirir e instalar os equipamentos por meio dos quais pretende monitorar espaços privados, assim como o serviço de telecomunicações (internet) necessário para a o acesso remoto de tais equipamentos.

3.1.1 Tanto os equipamentos quanto o serviço de telecomunicações devem estar instalados no local que o **CONTRATANTE** pretende monitorar.

3.1.2 Para o funcionamento do serviço serão disponibilizados o total de 10 (dez) portas, sendo essas, sequenciais e conforme a disponibilidade da contratada.

3.1.3 O serviço se resume na configuração da onu (quando se tratar de fibra) e na cpe (quando se tratar de rádio). A configuração dos equipamentos internos é de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

3.2. A **PRESTADORA** não é responsável por falhas na gravação de dados decorrentes da falha na prestação do serviço de internet ou dos equipamentos empregados no sistema de monitoramento.

3.3. Pode ocorrer a desconfiguração do acesso aos equipamentos por meio do IPv4 em caso de falta de energia ou do serviço de telecomunicações,

caso em que será necessária uma intervenção da **PRESTADORA** nos equipamentos para corrigir a falha.

3.3.1. Nesses casos, o **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com a **PRESTADORA** o mais brevemente possível para que o acesso aos equipamentos volte a ser restabelecido.

3.3.2. As partes concordam que, em tais situações, não haverá responsabilização da **PRESTADORA**, visto que tais falhas decorrem de fato de terceiro ou de eventos da natureza.

CAPÍTULO 4 – DA SOLICITAÇÃO DE REPARO E DO TEMPO DE ATENDIMENTO

4.1. O **CONTRATANTE** solicitará o reparo por meio do telefone **(24) 20201010**, quando receberá o número de protocolo de atendimento e o prazo estimado de realização do serviço.

4.2. O prazo máximo para a realização do reparo é de 72 (setenta e duas) horas contadas do primeiro contato que o **CONTRATANTE** fizer com a Central de Atendimento da **PRESTADORA**.

4.4.1. As solicitações de reparo deverão ser realizadas entre as 08:00 e as 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

4.4.2. Caso não seja possível realizar o reparo de uma vez, seja por dificuldades técnicas de sua realização, seja pela necessidade de aquisição de equipamentos pelo **CONTRATANTE** e/ou reparo dos que ele possui, o prazo para atendimento será prorrogado pelo tempo necessário, sem que daí decorra qualquer dever de indenizar para a **PRESTADORA**.

4.3. Todo reparo será realizado mediante a respectiva Ordem de Serviço, que conterá a descrição das características do local em que ele será prestado que sejam relevantes para o funcionamento da rede wireless, a solução implementada ou indicada pelo técnico e a assinatura do **CONTRATANTE**.

4.4. O **CONTRATANTE** deverá permanecer na companhia do técnico durante todo o tempo em que permanecer na sua residência, seja na configuração inicial dos equipamentos, seja em eventuais reparos que sejam necessários.

4.4.1. Não sendo possível a presença do próprio **CONTRATANTE**, ele deverá indicar uma pessoa de sua confiança, que seja plenamente capaz, para acompanhar o técnico e os serviços realizados.

4.4.2. Em hipótese alguma o serviço será realizado sob o acompanhamento de menores de idade ou qualquer outra pessoa que não esteja no pleno gozo de sua capacidade física ou mental.

4.5. Qualquer dúvida, consideração ou reclamação sobre o serviço prestado pelo técnico ou sobre a sua conduta deverá ser imediatamente comunicada a **PRESTADORA**, não sendo admitida comunicação posterior de tais fatos.

CAPÍTULO 5 – DA CONTRATAÇÃO, PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

5.1. O **CONTRATANTE** aderirá ao presente **Contrato** mediante assinatura do termo de adesão, que identificará o **CONTRATANTE**, seu endereço, local de prestação do serviço, valor mensal do serviço e data de vencimento.

5.2. O serviço será prestado no prazo de até 10 (dez) dias após a assinatura do termo de adesão.

- 5.3. O não pagamento da mensalidade no vencimento implica na aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o respectivo valor, correção monetária pelo índice de inflação oficial do Governo e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*.
- 5.4. Os serviços serão suspensos no prazo de 15 (quinze) dias no caso de mora no pagamento da mensalidade, independentemente de notificação ou aviso prévio.
- 5.5. Decorridos 30 (trinta) dias de mora, a **PRESTADORA** poderá considerar o presente contrato rescindido de pleno direito, sem prejuízo da cobrança dos débitos e inclusão do nome do **CONTRATANTE** em serviços de proteção ao crédito.

CAPÍTULO 6 – DA VIGÊNCIA

- 6.1. Este **Contrato** vigorará por prazo indeterminado.
- 6.2. Qualquer das partes poderá resilir este **Contrato**, mediante notificação da outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 6.3. A **PRESTADORA** poderá rescindir este contrato, independentemente de notificação, caso o **CONTRATANTE** permaneça inadimplente por 30 (trinta) dias ou mais, consoante o previsto na Cláusula 5.5.

CAPÍTULO 7 – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Os serviços objetos deste **Contrato** têm caráter meramente orientativo, não havendo qualquer obrigação de resultado pela assistência prestada.

7.2. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo uso que for feito dos dados decorrentes do monitoramento, cabendo o controle de acesso e conexão exclusivamente ao **CONTRATANTE**.

7.3. Os casos não previstos nesse **Contrato** serão resolvidos pelas partes em comum acordo. Não havendo consenso, fica eleito o foro de domicílio do **CONTRATANTE** para conhecer da demanda.

Tendo sido este **Contrato** escrito pela **PRESTADORA** para adesão dos interessados na contratação dos serviços, serve como manifestação de vontade inequívoca da **PRESTADORA** ao qual o **CONTRATANTE** adere por meio do termo de adesão.

São José do Vale do Rio Preto – RJ, 1º de agosto de 2019.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DIGITAL SJ SERVIÇOS EIRELI, empresária individual com responsabilidade limitada, com sede na rua Paulo Franco Werneck, 527, Centro, São José do Vale do Rio Preto/RJ, CEP: 25.780-000, inscrita no CNPJ sob o nº 14.744.226/0001-01, representada por sua titular, a seguir denominada simplesmente **PROVEDOR**, que coloca à disposição de seus **USUÁRIOS** a fruição de serviços que pressupõem a pré-contratação de serviço de comunicação multimídia – SCM, por meio do qual eles serão entregues;

USUÁRIO, a pessoa natural qualificada no **TERMO DE ADESÃO**, que integra o presente contrato para todos os fins legais.

ATENÇÃO: A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS SERÁ CONCLUÍDA APÓS A CONCORDÂNCIA EXPRESSA DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DO PRESENTE CONTRATO E SEUS ANEXOS, CUJA ADESÃO SE FARÁ POR MEIO DE DOCUMENTO DENOMINADO “TERMO DE ADESÃO”, PELO QUAL O USUÁRIO SE DECLARARÁ CIENTE E DE ACORDO COM TODAS AS SUAS CLÁUSULAS, INCLUSIVE RESTRIÇÕES INERENTES AOS SERVIÇOS CONTRATADOS.

DEFINIÇÕES:

- a) **Comodato:** Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade do **PROVEDOR** ao **USUÁRIO**, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro.
- b) **Disco Virtual:** Espaço nos servidores do **PROVEDOR** que pode ser utilizado para armazenagem de dados privados.
- c) **Hospedagem:** Espaço nos servidores do provedor para publicação na rede mundial de computadores – Internet, de conteúdo de interesse e responsabilidade integral do cliente. A criação, desenvolvimento, atualizações, correções deste material em **NENHUMA HIPÓTESE ESTARÃO SOB RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR**. Se houver domínio virtual, sua obtenção será de responsabilidade do cliente, bem como os pagamentos das taxas de registro e manutenção.
- d) **Ponto de Conexão:** Equipamento do Usuário que se conecta diretamente à rede de telecomunicações da prestadora do serviço de comunicação multimídia.

- e) **Rede Wifi:** é o serviço de conexão de equipamentos compatíveis (celulares e tablets, por exemplo) para acesso à rede internet sem a utilização de cabos e fios, observadas as características técnicas do serviço.
- f) **Serviço 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.
- g) **Serviço de Segurança Firewall:** é um dispositivo de segurança da rede que monitora o tráfego que entra e sai da sua rede, autorizando ou bloqueando o tráfego de acordo com um conjunto específico de regras de segurança.
- h) **Serviço de Valor Adicionado:** É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- i) **Suporte Técnico:** Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços contratados pelo **USUÁRIO** e definidos no **TERMO DE ADESÃO**.
- j) **Termo de Adesão:** documento no qual o **USUÁRIO** contratante é identificado, são definidos quais os serviços contratados, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado para a comunicação **PROVEDOR** e outras informações cadastrais necessárias a sua identificação, assim como contém a declaração do **USUÁRIO** de que leu este contrato, conhece e aceita todos os seus direitos e deveres, todas as restrições e condições previstas e inerentes aos serviços que lhe serão prestados.

1. OBJETO

1.1. O objeto deste contrato é a prestação, pelo **PROVEDOR**, dos seguintes serviços, que poderão ser colocados à disposição do **USUÁRIO** com ou sem a cobrança de valor adicional:

1.1.1 Hospedagem de contas de e-mail;

1.1.2 Suporte técnico;

1.1.3 Serviços de segurança firewall.

1.1.4 Serviço de disponibilização de Rede Wifi

1.1.5 Serviço de Conexão à rede internet

1.2. Pela prestação dos serviços descritos neste Contrato o **USUÁRIO** pagará ao **PROVEDOR** o valor previsto no Termo de Adesão.

1.3. Será objeto de cobrança adicional e com base na sua utilização, o uso de um ou mais dos recursos descritos no item acima, quando tal utilização for possível e o valor não estiver incluso no mesmo.

1.4. O **PROVEDOR** não exerce qualquer ingerência sobre a velocidade de tráfego de dados entre o ponto de conexão do **USUÁRIO** e o seu destinatário. A velocidade de tráfego poderá variar de acordo com as características do serviço de comunicação multimídia contratado com a sua prestadora, destinatário das informações, redes externas, etc.

1.7 IMPORTANTE: A prestação dos serviços objeto desse contrato pressupõe a prévia contratação, pelo USUÁRIO, de um prestador de serviço de comunicação multimídia SCM, que será escolhido livremente por ele, a quem compete arcar com todos os custos inerentes a essa contratação.

2. A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, CADASTRO DO USUÁRIO, INSTALAÇÃO DO EQUIPAMENTO

2.1. Após o cadastramento do **USUÁRIO** e a partir da aceitação deste Contrato por meio de Termo de Adesão, ele adquire o direito de utilizar o Serviço, por prazo indeterminado, na modalidade contratada.

2.2. O **PROVEDOR** poderá, ao seu critério, conceder ao **USUÁRIO** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, períodos de testes, cujas regras para fruição estarão disponíveis no material de divulgação próprio ou em local por ele expressamente mencionado e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **USUÁRIO** a partir da contratação dos serviços. O **PROVEDOR** reserva-se o direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas ao **USUÁRIO**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

O **USUÁRIO** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços do **PROVEDOR**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão a ele.

2.3. IMPORTANTE. Para usufruir do serviço o **USUÁRIO** deverá adquirir por qualquer meio e manter em funcionamento os equipamentos de conexão que se aplicam a modalidade contratada (ex: modem, modem ADSL, adaptador de rede, receptor de satélite, ONU com funcionalidade Wifi), bem como meios contratados de terceiros, arcando com todos os custos envolvidos.

2.4. IMPORTANTE. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **USUÁRIO** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso, e/ou ficar impossibilitado de utilizá-lo, deverá informar imediatamente ao **PROVEDOR**, por escrito, **sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.**

2.5. O **USUÁRIO** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. O **PROVEDOR** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **USUÁRIO** será notificado, por e-mail, para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. O **PROVEDOR** poderá suspender o fornecimento do Serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **USUÁRIO**.

2.6. O **USUÁRIO** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos do **PROVEDOR**. **O USUÁRIO, em conformidade com o previsto no art. 5º, XII e art. 8º, §1º, ambos da Lei n. 13.709 de 14 de agosto de 2018, AUTORIZA o PROVEDOR a:** **(i) tratar os seus dados pessoais para fins de cadastramento de usuário, cobrança, identificação e oferta de serviços; ii) compartilhar as informações fornecidas pelo USUÁRIO relativas a seus dados pessoais com sites parceiros ou empresas que com eles mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; iii) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos USUÁRIOS; e (iv) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo USUÁRIO no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do USUÁRIO. O PROVEDOR poderá também entrar em contato com o USUÁRIO por telefone.**

2.7. Ao cadastrar-se, o **USUÁRIO** deverá registrar sua senha de acesso aos Serviços objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante solicitação ao **PROVEDOR** ou pela Central do Assinante, caso esta funcionalidade esteja disponível.

2.8. IMPORTANTE. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo USUÁRIO a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o **USUÁRIO** deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O **USUÁRIO** é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha.

2.9. Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas solicitadas pelo **USUÁRIO**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada a existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

2.10. A instalação de equipamentos que sejam necessários à prestação de qualquer dos serviços está condicionada a aprovação dos dados cadastrais do **USUÁRIO**, e de análise de viabilidade técnica do **PROVEDOR** e ocorrerá em data a ser agendada com o **USUÁRIO**, após a assinatura do contrato.

2.11. É imprescindível a presença do **USUÁRIO** ou representante qualificado durante toda a instalação dos serviços contratados, no endereço indicado no Termo de Adesão, que deverá 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. O **PROVEDOR** não se

responsabiliza se, por indicação errônea, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **USUÁRIO**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos do **PROVEDOR** que tenham sido danificados. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já o **PROVEDOR** isento de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

2.13. IMPORTANTE: É de inteira responsabilidade do USUÁRIO providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletroeletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. Tais equipamentos são: a) Para-raio 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 eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) Nobreak. O PROVEDOR não será, em hipótese alguma, responsabilizado por quaisquer danos causados ao USUÁRIO decorrentes de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

3. DO ACESSO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

3.1. Após a instalação da infraestrutura contratada pelo **USUÁRIO** e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação do Contrato, o Serviço estará a sua disposição 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 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, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

3.1.1 Quaisquer das hipóteses de interrupção da prestação de serviço descritas no item 3.1 não gera direito ao **USUÁRIO** de reclamar indenizações ou compensações, exceto quando decorrentes diretamente da conduta do **PROVEDOR**, exceto nas hipóteses expressamente previstas neste contrato.

3.2. O **USUÁRIO** do Serviço poderá ter uma ou mais contas de e-mail conforme o serviço contratado com um dos domínios disponibilizados pelo **PROVEDOR**, assumindo integral e exclusiva responsabilidade por quaisquer danos, de qualquer natureza, decorrentes da utilização de quaisquer das contas de e-mail a ele relacionadas. É necessário que o USUÁRIO mantenha ativa pelo menos uma conta de e-mail para que sejam entregues os comunicados referentes à prestação dos serviços. Caso o USUÁRIO contrate o serviço de hospedagem de e-mail do PROVEDOR, todos os comunicados referentes à prestação dos serviços serão feitos preferencialmente para esse endereço. O USUÁRIO compromete-se a verificar periodicamente as

mensagens contidas na sua Caixa Postal eletrônica, não deixando de fazê-lo pelo menos a cada 3 dias. As mensagens enviadas pelo PROVEDOR e OPERADOR servirão como notificação ao USUÁRIO, presumindo-se lidas, para todos os efeitos, depois de decorridas 72 horas do seu envio. Todas as comunicações entre PROVEDOR e USUÁRIO serão feitas por meio do endereço eletrônico indicado no Termo de Adesão.

3.3. DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE CONTA DE E-MAIL

3.3.1 Por meio desse serviço, o **USUÁRIO** passa a ter acesso a uma conta de e-mail com o domínio @ccomtelecom.com.br, cabendo-lhe a definição do nome do usuário, observadas as limitações de disponibilidade porventura existentes.

3.3.2 O **PROVEDOR** poderá a qualquer tempo e mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, alterar os domínios componentes do(s) endereço(s) disponibilizados ao **USUÁRIO**, mantendo-se pelo período de 60 (sessenta) dias a funcionalidade do domínio anterior, simultaneamente a nova nomenclatura.

3.3.3 O **USUÁRIO** terá a sua disposição o limite máximo de espaço definido no plano contratado ou, na falta desta definição, 50 (Cinquenta) Megabits para armazenagem das mensagens recebidas. Caso seja superado o limite de espaço disponível, o **USUÁRIO** ficará impossibilitado de enviar e ou receber novas mensagens até que disponibilize espaço na respectiva conta mediante exclusão das mensagens recebidas e/ou enviadas que estiverem arquivadas.

3.3.4 Na hipótese da detecção pelos servidores de mensagem com conteúdo virótico, danoso e/ou com scripts maliciosos que podem prejudicar a operação do sistema, é **facultado** ao **PROVEDOR** a sua eliminação, mesmo quando o **USUÁRIO** não tiver optado pela varredura opcional de segurança.

3.3.5 Caso a conta de e-mail do **USUÁRIO**, de alguma forma, prejudique a atividade do **PROVEDOR**, aquele será notificado para que, no prazo de 7 (sete) dias, apresente uma nova conta, sob pena de cancelamento da já existente.

3.3.6 O **PROVEDOR** tem a obrigação de manter as mensagens enviadas para a conta de e-mail do **USUÁRIO** pelo período mínimo de 60 (sessenta) dias contados do ingresso da mensagem nos servidores, independentemente da sua leitura, podendo ser eliminadas após esse prazo independentemente de qualquer notificação ao **USUÁRIO**. No caso de eliminação, as mensagens não poderão ser recuperadas.

3.3.7 Cabe ao **USUÁRIO** efetuar cópia de segurança periodicamente de todas as mensagens eletrônicas que receber e reputar relevantes ante o risco de perdê-las ou por advento do termo previsto no item 3.3.6 acima, ou por eventos decorrentes de caso fortuito ou de força maior, alheios ao controle do **PROVEDOR**.

3.4. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

3.4.1 A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, cujo número de atendimento está disponibilizado no Termo de Adesão ao presente contrato, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 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.

3.4.2 O serviço de suporte técnico é a orientação sobre a configuração e utilização de quaisquer dos serviços contratados por meio do presente contrato, bem como da configuração dos equipamentos necessários para a conexão à rede internet, sejam eles próprios ou contratados de terceiros pelo **USUÁRIO**.

3.4.3 O serviço de suporte técnico será prestado única e exclusivamente por via remota, ou seja, via chat, telefone, e-mail ou qualquer outro meio de atendimento remoto, inclusive aqueles que permitam o controle do equipamento eletrônico do **USUÁRIO** à distância.

3.4.4 No momento do contato, será fornecido um número de protocolo de atendimento ao **USUÁRIO**, que deverá ser mantido para posteriores consultas sobre o andamento da sua reclamação.

3.4.5 O PROVEDOR terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo USUÁRIO, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para apresentar a solução para o problema relatado, quando a resposta não puder ser dada imediatamente ao contato.

3.4.6 A conduta do **USUÁRIO**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico do **PROVEDOR** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo, opção sexual ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

3.4.7 A responsabilidade do **PROVEDOR** quanto ao atendimento telefônico limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **USUÁRIO** referentes ao objeto deste contrato.

3.4.8 O **PROVEDOR** não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

3.4.9 O **PROVEDOR** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **USUÁRIO** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução

oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

3.4.10 O **PROVEDOR** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **USUÁRIO** ou que forem diretas ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

3.4.11 O **PROVEDOR** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **USUÁRIO** não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado a velocidade e disponibilidade. O **USUÁRIO** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pelo **PROVEDOR**.

3.4.12 O **USUÁRIO** poderá entrar em contato com o **PROVEDOR** 24 horas por dia, 7 dias por semana através dos telefones e endereços indicados no Termo de Adesão ao presente contrato.

3.5. DO SERVIÇO DE SEGURANÇA FIREWALL

3.5.1 O **USUÁRIO** concorda que os dados que enviar ou receber da rede internet serão monitorados pelo serviço de segurança firewall e que, nos casos de risco de segurança, poderá haver intervenção do dispositivo para bloquear o recebimento ou envio do conteúdo malicioso.

3.5.2 Caso o **USUÁRIO** pretenda acessar determinado conteúdo classificado por malicioso pelo firewall, deverá adicionar o respectivo endereço eletrônico à lista de exceções. Nesse caso, eventual dano decorrente desse acesso não será imputável ao **PROVEDOR**.

3.5.3 O **USUÁRIO** tem ciência de que o dispositivo firewall confere segurança limitada para as suas conexões à rede internet, devendo evitar acessar conteúdos que sejam potencialmente nocivos ao seu equipamento de acesso.

3.5.4 O serviço de segurança firewall ficará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3.5.5 A contratação do serviço de segurança firewall garante o direito de uso do dispositivo por até três equipamentos de conexão à rede internet, compatíveis com a sua tecnologia, em acessos simultâneos ou não.

3.5.6 O dispositivo de segurança firewall poderá ser desenvolvido diretamente pelo **PROVEDOR** ou por terceiro, sendo certo que, independentemente da forma de desenvolvimento, não haverá cobrança de qualquer custo adicional ao **USUÁRIO** além da prevista no Termo de Adesão.

3.6. DO SERVIÇO DE REDE WIFI

3.6.1 Por meio do serviço de rede wifi, o **USUÁRIO** tem a comodidade de acessar a rede internet especialmente por meio de equipamentos móveis sem a necessidade de utilização de fios e cabos.

3.6.2 O serviço prestado pelo **PROVEDOR** limita-se à configuração dos equipamentos adquiridos pelo **USUÁRIO** que tenham a funcionalidade de disponibilizar a rede wifi.

3.6.3 A depender da frequência de ondas do equipamento de rede wifi, a experiência de conexão à rede internet poderá sofrer interferência de outros aparelhos, a exemplo do forno micro-ondas e telefone sem fio; ou de obstáculos físicos, como paredes, objetos metálicos, móveis etc. Em qualquer caso, não se trata de um defeito do serviço, e sim de uma característica que não pode ser controlada ou alterada pelo **PROVEDOR**, já que baseada em aspectos físicos do serviço.

3.6.4 O alcance da rede wifi depende da configuração da frequência de ondas e da potência do equipamento do **USUÁRIO**.

3.6.5 O **USUÁRIO** está ciente de que a capacidade de tráfego de dados na rede internet é diretamente afetada pelo emprego de rede wifi como meio de conexão, o que não significa defeito do serviço de telecomunicações, do aparelho que disponibiliza a rede wifi ou do próprio serviço de rede, já que é uma característica inerente a esse tipo de conexão a perda de capacidade de tráfego de dados.

3.6.6 O serviço contratado limita-se à configuração de rede wifi fundamentada num único dispositivo que disponibilize essa função, estando excluído o emprego de equipamentos repetidores de sinal.

4. PRAZO E REAJUSTES DO CONTRATO

4.1. O presente Contrato entrará em vigor a partir da assinatura do Termo de Adesão pelo **USUÁRIO**, tendo vigência até que qualquer das Partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste Instrumento.

6.2. Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pela variação do INPC, ou na falta deste, pelo IGP-M, ou outro índice oficial que venha substituí-los.

6.3. A majoração ou criação de tributos incidentes sobre os serviços prestados implicará em automática revisão dos preços, de maneira a manter o equilíbrio econômico do contrato.

7. DO VALOR DO SERVIÇO, PAGAMENTO, INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO

7.1. O valor a ser pago pelo USUÁRIO pela utilização do Serviço está discriminado no “Termo de Adesão”, que é parte integrante do presente Contrato, e que

juntamente com as disposições desta cláusula disciplinarão as responsabilidades assumidas pelo PROVEDOR e o USUÁRIO relativamente às obrigações pecuniárias previstas neste Instrumento.

7.2. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada será incluída na fatura emitida mensalmente pelo PROVEDOR, sempre referente ao serviço prestado no mês imediatamente anterior. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

7.2.1. O USUÁRIO está ciente de que os créditos decorrentes dos serviços prestados pela PRESTADORA poderão ser objeto de cessão a terceiro e ser cobrados diretamente por ele, sem que isso importe em qualquer transferência de responsabilidade pela prestação dos serviços que são objeto deste contrato.

7.2.2. O USUÁRIO terá os serviços contratados suspensos no prazo de cinco dias após o inadimplemento da mensalidade do mês em curso.

7.2.3. IMPORTANTE: O USUÁRIO concorda que deverá retirar os boletos bancários para pagamento das mensalidades diretamente na Central do Assinante, no site www.ccomtelecom.com.br já que a PRESTADORA não encaminha boletos bancários a domicílio.

9.2.4. Os boletos ficarão disponíveis na Central do Assinante com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.

7.2.5 Caso o USUÁRIO não concorde com o valor cobrado no boleto, poderá contestar o seu débito no prazo de até 30 (trinta) dias contados do seu recebimento. Nesse caso, deverá efetuar o pagamento do boleto e entrar em contato com a Central de Atendimento por um dos canais disponibilizados, fazendo a sua solicitação. A análise do pedido será efetuada no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do seu registro no sistema. Sendo procedente o pedido de desconto, o mesmo será concedido na primeira mensalidade que se vencer. Em todo caso, o USUÁRIO será comunicado, preferencialmente por e-mail, no endereço eletrônico indicado no Termo de Adesão.

7.3. A não-disponibilização do documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o USUÁRIO de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, deverá entrar em contato com a Central do Assinante, no site <https://www.ccomtelecom.com.br/> ou no telefone indicado no

Termo de Adesão, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

- 7.4. O Serviço poderá ser pago por débito automático, boleto bancário ou por qualquer outro meio de pagamento que for previamente aceito pelo PROVEDOR, devendo o USUÁRIO optar dentre as formas de pagamento e datas de vencimento oferecidas no momento da contratação.**
- 7.5. Em caso de atraso no pagamento, serão acrescidos ao débito do USUÁRIO com o PROVEDOR juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pela variação do IGPM, mais e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da mensalidade, sem prejuízo da inserção do nome do USUÁRIO nos órgãos de proteção ao crédito.**
- 7.6. Durante a suspensão dos serviços, o cadastro do USUÁRIO, as mensagens eventualmente contidas nas contas de e-mail, arquivos armazenados no disco virtual, ou site hospedado serão armazenados na base de dados do PROVEDOR.**
- 7.7. O USUÁRIO que optar pelo pagamento das parcelas mensais por cartão de crédito (desde que essa forma de pagamento seja admitida pelo PROVEDOR) ou débito em conta bancária estará sujeito aos prazos, multas, juros e taxas previstas no contrato celebrado entre o USUÁRIO e a empresa administradora. O PROVEDOR reserva-se o direito de cancelar a prestação do serviço ao USUÁRIO, conforme disposto nesta Cláusula, caso o valor devido não seja repassado aos mesmos pela empresa administradora por culpa exclusiva do próprio USUÁRIO.**
- 7.8. IMPORTANTE. O USUÁRIO que permanecer com o serviço suspenso por falta de pagamento por um período superior a 30 (trinta) dias, poderá ter seu cadastro cancelado, sem prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço, o recolhimento dos equipamentos pertencentes ao PROVEDOR. A(s) conta(s) de e-mail, disco virtual, hospedagem serão canceladas. Os dados constantes nos servidores do PROVEDOR permanecerão à disposição do USUÁRIO por um período de 90 (noventa) dias contados do cancelamento, dentro do qual poderá fornecer os meios físicos necessários para a gravação dessas informações. Decorrido esse intervalo sem que tenha havido qualquer solicitação do USUÁRIO ou sem que ele tenha promovido os meios necessários para o resgate das informações, os dados serão apagados em definitivo, não restando ao USUÁRIO qualquer direito a indenização pelas informações perdidas.**

7.9. No caso de extinção da prestação do serviço na forma prevista no item anterior, o

serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, ou seja, o USUÁRIO deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

7.10. O PROVEDOR poderá, ainda, impedir que o USUÁRIO inadimplente reative ou contrate outros serviços pagos, e por eles prestados, que tiverem sido interrompidos por falta de pagamento, até que seja comprovada a quitação total dos débitos existentes.

7.11. IMPORTANTE. O USUÁRIO autoriza a inserção de seu nome em cadastros de órgãos de proteção ao crédito e a cobrança jurídica, caso o atraso no pagamento do serviço seja superior a 60 (sessenta) dias. O USUÁRIO será responsabilizado pelas despesas decorrentes da cobrança de débito, inclusive de serviços postais e por despesas decorridas de cobranças judiciais. E assim que for confirmado pelo PROVEDOR a total quitação dos débitos pendentes, será providenciada a solicitação de exclusão dos dados do USUÁRIO aos órgãos de proteção ao crédito.

7.12. A eventual tolerância do PROVEDOR com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como alteração contratual.

7.13. A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade do PROVEDOR.

8. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

8.1. O USUÁRIO obriga-se a manter seus dados cadastrais devidamente atualizados e completos, comunicando o PROVEDOR por e-mail sempre que houver qualquer alteração.

8.2. O USUÁRIO que permitir o compartilhamento de sua senha e/ou acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos

mesmos por meio da internet, devendo responder inclusive pelas consequências que estas ações ou omissões vierem a gerar na esfera civil e criminal.

8.3. O USUÁRIO será inteira e exclusivamente responsável pela guarda dos equipamentos e pelos custos, se houver, relacionados à instalação, conexão, tarifação e utilização do meio de comunicação e/ou de telecomunicação necessários à prestação do Serviço.

8.4. O USUÁRIO declara estar ciente de que eventuais problemas relativos ao fornecimento e/ou cobrança dos serviços de energia elétrica, serviços de telecomunicações e aos equipamentos utilizados para a conexão, deverão ser resolvidos diretamente com as empresas fornecedoras dos respectivos produtos ou prestadoras, uma vez que o

PROVEDOR não está habilitado para a prestação de tais serviços ou fornecimento de tais produtos.

8.5. O USUÁRIO compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na Cláusula 9ª deste Contrato.

8.6. O USUÁRIO é o único responsável (i) pela obtenção e apresentação ao **PROVEDOR** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **USUÁRIO** e/ou às 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 ao **PROVEDOR**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **USUÁRIO** para a execução deste Contrato.

8.7. O USUÁRIO deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidos pelo **PROVEDOR** de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

8.8. O USUÁRIO é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua "rede interna" (refere-se ao conjunto de equipamentos do **USUÁRIO** após o equipamento ou meio de conexão ao **PROVEDOR**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. **O USUÁRIO** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus,

firewall, não cabendo ao PROVEDOR nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem.

8.9. É de inteira responsabilidade do USUÁRIO os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).

9. DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

9.1. O USUÁRIO não utilizará 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, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;**
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual do PROVEDOR e/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 possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos do Provedor ou de terceiros;**
- g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;**
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação do Provedor ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;**
- i) A abster-se de (i) enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas; (ii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (iii) utilizar o resultado de**

buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas (iv) 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 do PROVEDOR e/ou reiteradas reclamações de Usuários.

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 e;

k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo, seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do USUÁRIO ou de terceiros;

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando o PROVEDOR autorizado a inspecionar periodicamente as instalações do USUÁRIO, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

9.2. O USUÁRIO responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou ao próprio PROVEDOR, pelo descumprimento da Cláusula 9.1.

10. OBRIGAÇÕES DO PROVEDOR

10.1. O PROVEDOR compromete-se a:

a) Respeitar a privacidade do USUÁRIO, de modo que não irá rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, a menos que seja obrigado a fazê-lo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei;

b) Resguardar a privacidade do USUÁRIO, comprometendo-se a não transmitir a terceiros seus dados pessoais, exceto na hipótese do item acima;

c) Envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do Serviço objeto do presente Contrato e;

d) Não realizar quaisquer alterações nos termos e condições deste Contrato sem notificar previamente o USUÁRIO.

11. RESPONSABILIDADE LIMITADA DO PROVEDOR

11.1. IMPORTANTE: A responsabilidade do PROVEDOR limita-se às questões de provimento de acesso à internet e ao oferecimento de contas de e-mail ao USUÁRIO. Em nenhuma hipótese será responsável pelos custos, diretos e/ou indiretos relacionados às conexões ou pela utilização dos equipamentos necessários para o acesso do USUÁRIO à internet.

11.2. O PROVEDOR exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros por:

- a) Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
- b) Negociações de qualquer natureza envolvendo usuários e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) Falhas no sistema de acesso, ainda que por motivo que lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como estiver disponível;
- d) Atos de qualquer natureza praticados pelo usuário no âmbito da internet;
- e) Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infraestrutura, segurança de dados;
- f) Prejuízos ou danos, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes, perda de receita, interrupção ou não realização de negócios, perda de informações e segredos comerciais e de indústria, em decorrência deste contrato.
- g) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet.
- h) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que o USUÁRIO transmita, difunda, armazene, ponha à disposição, receba, obtenha ou tenha acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.
- i) Embora o PROVEDOR utilize as melhores tecnologias e empenhe seus maiores esforços, não possui condições de controlar com caráter prévio a ausência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que

possam produzir alterações no equipamento informático do USUÁRIO ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do USUÁRIO.

- j) Tendo em vista o disposto no item anterior, o PROVEDOR se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do USUÁRIO.

11.3. Caso qualquer responsabilidade venha a ser atribuída ao PROVEDOR, o valor máximo indenizável será a soma de todos os valores pagos pelo USUÁRIO.

12. ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO

12.1. O PROVEDOR reserva-se o direito de alterar quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente o USUÁRIO por e-mail. Caso o USUÁRIO não concorde com as alterações promovidas pelo PROVEDOR, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.

12.2. IMPORTANTE. O SILÊNCIO DO USUÁRIO NO PRAZO ORA ESTIPULADO SERÁ ENTENDIDO COMO ACEITAÇÃO DOS NOVOS TERMOS E CONDIÇÕES CONTRATUAIS VIGENTES.

12.3. O USUÁRIO declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará ao PROVEDOR a rescisão imediata do presente Contrato.

13. RESCISÃO

13.1. Qualquer das partes poderá rescindir o Contrato a qualquer tempo, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo USUÁRIO.

13.1.1. Em sendo a rescisão imotivada feita pelo USUÁRIO, deverá ler atentamente o protocolo de cancelamento, inclusive quanto ao seu prazo de validade, efetuando o pagamento dos valores pró-rata e eventuais débitos vencidos, de forma a efetivar o cancelamento.

13.1.2. O USUÁRIO DEVERÁ OBSERVAR O PRAZO MÍNIMO DE CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, SOB PENA DE SER-LHE COBRADA MULTA EQUIVALENTE PRODUTO DA MULTIPLICAÇÃO: VALOR DE UMA MENSALIDADE X NÚMERO DE MESES RESTANTES PARA COMPLETAR O PRAZO.

13.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, o PROVEDOR poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se (i) o USUÁRIO descumprir quaisquer obrigações por ele assumidas neste Contrato e/ou (ii) deixar o USUÁRIO de observar as condições do Termo de Uso previstas na Cláusula 9ª acima.

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

13.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pelo PROVEDOR, por motivos de força maior que inviabilize a prestação do serviço.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. IMPORTANTE. O PROVEDOR poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.



14.2. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca do domicílio do USUÁRIO.

São José– RJ, 01 de agosto de 2019.

Digital SJ Serviços Eireli