CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

DAS PARTES

De um lado, **SSM TELECOM SERVIÇOS LTDA-ME** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 22.164.136/0001-70, com sede na Rua Professor João Batista n.º 24 A, Centro, na cidade de Guamaré, CEP 59.598-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como CONTRATADA;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente contrato, devorante denominadas simplesmente CONTRATANTE, CLIENTE ou ASSINANTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA- DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. CONSIDERANDO QUE:

- 1.1.1. TERMO DE CONTRATAÇÃO, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que a completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.
- 1.1.2. Serviços de conexão à internet, ou também intitulados de serviços de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos "Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.
- 1.1.3. Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).
- 1.1.4. Registros de Conexão, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.
- 1.1.5. Contrato de permanência, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mais vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).
- 1.1.6. Prestadora de Pequeno Porte (PPP), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinqüenta mil) acessos em serviço (assinantes).
- 1.1.7. A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações/(RGC),

anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

1.1.8. A CONTRATADA, além de ser uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviços (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do comprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, abrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECIFICAS

- 2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, dos Serviços de conexão à Internet (Serviços de Valor Adicionado), a serem disponibilizados nas dependências do CLIENTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado) nas dependências do CLIENTE, a CONTRATADA obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (ACM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.
- 2.2. A prestação dos Serviços de Conexão à Internet será realizada diretamente pela CONTRATADA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL e do Ministério das comunicações, como típico "Serviço de Valor Adicionado", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.
- 2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, nos termos do processo n.º 53500.053449/2017-52, Ato Autorizador nº 8067 de 18 de abril de 2017.
- 2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do regulamento dos Serviços de telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento dos serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 73 de 25 de novembro de 1998; do Anexo I a Resolução nº 614, de 28 de Maio de 2013 e demais normas aplicáveis, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.
- 2.5. A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos serviços de conexão com à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.
- 2.6. O PLANO DE SERVIÇO compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

- 2.7. Os serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia (SCM) estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia os 7 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.
- 2.8. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.
- 2.9. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.
- 2.9.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.
- 2.9.2. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS FORMAS DE ADESÃO

- 3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:
- 3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso:
- 3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico:
- 3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA. Ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.
- 3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.
- 3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir de ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

- 4.1. Na prestação dos serviços de conexão à internet, a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável) ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.
- 4.1.1 Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao cliente este endereço sempre será de propriedade da contratada sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não

constitui de forma alguma qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade

4.1.2 A CONTRATADA se reserva no direito de alterar a qualquer momento o IP dinâmico (variável) ou fixo em (invariável) cedido ao CLIENTE Independente de prévia comunicação ou consentimento do CLIENTE.

- 4.1.3 O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE fixo ou dinâmico. Na omissão do PLANO DE SERVIÇO será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).
- 4.1.4 O CLIENTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado simultaneamente por outros clientes da CONTRATADA através do emprego da tecnologia NAT (*Network* Address Translation).
- 4.2 A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível não sendo permitida ao CLIENTE a sessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA
- 4.2.1 O CLIENTE receberá da CONTRATADA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e sem a necessária a conexão à internet, não podendo em hipótese alguma se a identificação/senha transferidas a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômico. 4.2.2 O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do CLIENTE e a mesma senha privada, salvo se o PLANO DE SERVIÇO contratado o permite expressamente o que será ressalvada no próprio TERMO DA CONTRATAÇÃO.

CLÁUSULA QUINTA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

- 5.1 São Deveres da CONTRATADA dentre outros previstos neste contrato em lei ou nos regulamentos aplicáveis:
- 5.1.1 Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis
- 5.1.2 Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade dos serviços nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus clientes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviços; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a CONTRATADA; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade de serviços, de planta bem como os econômicos financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação dos serviços.

5.1.3 Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras

impostas pela ANATEL a CONTRATADA em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP) inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviços (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

- 5.1.4 Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, quais sejam: (i) prestar serviços adequados 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 CONTRATADA em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; (iii) cumprir e fazer cumprir o regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013 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) entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviços contratado; (vii) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede, 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 encontra em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização; (viii) tornar disponíveis ao CLIENTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessários à conexão dos mesmos a sua rede, sendo vedada a recusa a conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada; (ix) prestar esclarecimentos ao CLIENTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (x) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o CLIENTE pertinentes à prestação do serviço e a operação da rede; (xi) observar as leis e normas técnicas relativas a construção e utilização de infraestruturas; (xii) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereços, identificação dos diretores e responsáveis a composição acionária quando for o caso; e (xiii) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.
- 5.1.5 Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimentos e reclamações e dúvidas do CLIENTE.
- 5.1.6 Respeitar e se submeter fielmente as cláusulas e condições pactuadas neste contrato.
- 5.2 A CONTRATADA não pode impedir o contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de Telecomunicações.
- 5.3 Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução Anatel 614/2013 bem como de acordo com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da internet) a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 5.3.1 A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do CLIENTE, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do CLIENTE.

5.3.2 A CONTRATADA apenas tornar disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão,

incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada e apresentação de informações relativas ao CLIENTE.

- 5.4 É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo CLIENTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO.
- 5.5 O CLIENTE reconhece como **Direitos da CONTRATADA**, além de outros previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação dos serviços de comunicação multimídia: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros ou desenvolvimento de atividades inerentes acessórias ou complementares ao serviço.
- 5.5.1 A CONTRATADA em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o CLIENTE pela prestação e execução do serviço contratado.
- 5.5.2 Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objeto deste Contrato, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede e outras prestadoras de serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.
- 5.6 O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA por ser considerada uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP),* inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes) é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade e dos Serviços de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento.

CLÁUSULA SEXTA DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

- 6.1 São <u>Deveres do CLIENTE</u> dentre outros previstos neste Contrato, em lei ou nos regulamentos aplicáveis.
- 6.1.1 Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO de contratação parte integrante e essencial a celebração do presente instrumento.
- 6.1.2 Utilizar adequadamente os serviços redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado comunicando a contratada qualquer eventual anormalidade observada devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;
- 6.1.3 Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objeto deste contrato, e outras que vem a ser solicitadas pela CONTRATADA;
- 6.1.4 Providenciar local adequado e infraestrutura a correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo a CONTRATADA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra forma judicial ou extrajudicial.

- 6.1.4.1 A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível a aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e de rede interna.
- 6.1.5 É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.
- 6.1.6 Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instaladas em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante ao CLIENTE.
- 6.1.7 Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo a Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados a utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificações expedida o aceito pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) 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; e (vii) comunicar imediatamente a sua prestadora: a) o roubo furto ou extravio de dispositivos de acesso, b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso e c qualquer alteração das informações cadastrais.
- 6.1.8 Permitir as pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências Onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação de serviços, e caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s) permite a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA.
- 6.1.9 Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento em sujeição do CLIENTE às penalidades prevista em Lei e neste contrato.
- 6.6.10 Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- 6.1.11 Respeitar e se submeter fielmente as cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
- 6.1.12 Zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou reputação da CONTRATADA ou de quaisquer dos seus sócios
- 6.2 Nos termos do Artigo 3º incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) anexo à Resolução ANATEL 632/2014 o CLIENTE tem direito sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (i) ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições/ofertaçãas e

contratadas; (ii) à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; (iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; (iv) ao prévio conhecimento e a informação adequada sobre as condições de contratação prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alterações das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável em caso de reajuste; (v) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação; (vi) à não suspensão do serviço em sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V (por falta de pagamento) ou por descumprimento de deveres constantes no art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela prestadora; (vii) a privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; (viii) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 (5 dias antes do vencimento); (ix) à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; (x) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos seus organismos de defesa do consumidor; (xi) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; (xii) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a prestadora; (xiii) a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; (xiv) a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; (xv) a rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis as contratações com prazo de permanência; (xvi) de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; (xvii) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; (xviii) ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (xix) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total (xx) a não ter cobrado qualquer valor alheio a prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

- 6.3 E nos termos do Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013 <u>o CLIENTE tem direito</u> sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis; (i) à substituição de seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; (ii) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente. O acesso à comunidade ou utilidades solicitadas; (iii) à continuidade do serviço pelo prazo contratual.
- 6.4 O CLIENTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 6.5 considerando as políticas de uso aceitável da internet <u>são obrigações do CLIENTE</u>:
 6.5.1 Respeitar as leis de natureza civil ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança confidencialidade e propriedade intelectual.
- 6.5.2 Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acessos a senha e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização

a identidade de outro cliente.

6.5.3 Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado e computadores, alterações de arquivos, programas e dados residente na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas do mercado.

- 6.5.4 Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta" ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.
- 6.5.5 Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- 6.6 em cumprimento a exigência prevista no artigo 3º inciso XVIII, anexo à resolução Anatel 632/ 2014 o cliente neste ato de maneira prévia livre expressa a testa sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel nada tendo a reclamar seja a que título for.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FRANQUIA DE CONSUMO

- 7.1 No PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE poderá ver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo o CLIENTE ficará sujeito à redução de velocidade ou há uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no PLANO DE SERVIÇO.
- 7.1.1 Franquia de consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da CONTRATADA começando, no dia 1º até o final de cada mês, ou de acordo com outro período previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.
- 7.1.2 Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CLIENTE alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido) devendo, para tal entrar em contato com a CONTRATADA através da sua Central de Atendimento Telefônico.

CLÁUSULA OITAVA - DO PLANO DE SERVIÇO

- 8.1. Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido: (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da CONTRATADA.
- 8.2. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviços a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CLIENTE, o PLANO DE SERVIÇOS aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CLIENTE respectivo.
- 8.2.1. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇOS no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo CLIENTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇOS solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

- 8.2.2. Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇOS que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA, fica o CLIENTE sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo CLIENTE, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.
- 8.3. O Plano de Serviço disponibilizado ao CLIENTE, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter; (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratada, para os fluxos de comunicação originado e determinado no terminal do CLIENTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) valor da mensalidade de cada serviço; (iii) critérios de cobrança; e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável;
- 8.3.1. Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, o PLANO DE SERVIÇO também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou variável; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; (iii) valor do consumo excedente, em caso de contratação sob franquia de consumo; (iv) limites e garantia de banda; (v) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE.
- 8.4. O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÕ, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.
 - 8.4.1. Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA estão disponíveis no seu endereço eletrônico: http://www.ssmtelecom.com.br/

CLÁUSULA NOVA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

- 9.1. Caso seja interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (validos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.
- 9.1.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA, sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.
- 9.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades na locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da contratada.
- 9.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.
- 9.3. O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.
- 9.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos beneficios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de

fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

- 9.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO e novo Contrato de Permanência, em separado.
- 9.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUSPENÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, 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 a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.
- 10.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CLIENTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o CLIENTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.
- 10.1.2. O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo CLIENTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses. A suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.
- 10.1.3. O prazo para o atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do CLIENTE, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.
- 10.1.4. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA ao CLIENTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação de serviços, nos termos contratados.
- 10.2. O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato antes do termino do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não será feita qualquer cobrança pela CONTRATADA quando o CLIENTE requerer o restabelecimento dos serviços em prazo inferior ao previsto inicialmente.
- 10.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato, em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.
- 10.3. A CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, desde que notifique o CLIENTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo está

notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total rescisão do contrato; (iii) o valor do debito na forma de pagamento póspaga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do debito em sistemas de proteção ao credito, após a rescisão do contrato.

- 10.3.1. Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada, conforme velocidade contratada pelo CLIENTE e prevista no TERMO CONTRATAÇÃO.
- 10.3.2. Somente depois e regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.
- 10.3.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.
- 10.4. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independente de qualquer notificação ou comunicação previa ou posterior ao CLIENTE.
- 10.5. Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independente de qualquer notificação ou comunicação ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficara sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao credito e/ou protesto de títulos.
- 10.5.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no ultimo endereço do CLIENTE constante de sua base cadastral.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- 11.1 A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.
- 11.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através do número: (84) 9090- 3525-2406/ 9090 99907-0110.
- 11.2. O CLIENTE poderá obter nos endereços eletrônicos http://ssmtelecom.com.br todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.
- 11.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será

gerado e disponibilizado pelo CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

11.4. No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:

- 11.4.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento;
- 11.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão, sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.
- 11.4.3. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- 11.4.4. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- 11.4.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos itens 11.4.1 a 11.4.4 acima, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas na Lei e neste instrumento.
- 11.5. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibiliza local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para instalação dos serviços; (ii) caso o CLIENTE não permite o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atraso dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CLIENTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA;

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, ou o caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.
- 12.1.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA/a rescisão

de pleno direito deste Contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a pratica de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

- 12.1.2. É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, porventura implementadas pelo CLIENTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-fi.
- 12.1.3. Em caso de implementação pelo CLIENTE de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, fica o CLIENTE, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a CONTRATADA cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).
- 12.2. Em caso de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 17.5 deste instrumento, relativa alteração do endereço de instalação dos serviços.
- 12.2.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo CLIENTE, de acordo com a data do período de rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao CLIENTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.
- 13.2. Em virtude de interrupção ou degradação programada, o CLIENTE terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.
- 13.3. Em caso de interrupção ou degradação que ocasione que reparo não programado, a CONTRATADA deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.
- 13.4. O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subseqüente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.
- 13.5. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE, dentro outras hipóteses de limitações de responsabilidade da CONTRATADA.

CLAÚSULA DÉCIMA QUARTA - PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

- 14.1. A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA via notificação ou través da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca de sua procedência.
- 14.2. O CLIENTE terá o prazo máximo de **60 (sessenta) dias** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.
- 14.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.
- 14.2.2. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CLIENTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.
- 14.2.3. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.
- 14.2.4. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.
- 14.2.4.1. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.
- 14.2.4.2. Caso o CLIENTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um credito equivalente ao valor pago indevidamente.
- 14.2.4.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA ANATEL

15.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site http://www.anatel.gov.br, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

15.1.1. Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP: 70.070-940 - Brasília - DF

Pabx: (5561)2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001/12

15.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940 Fax Atendimento ao

Usuário: (5561)2312 - 2264

15.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca: SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília – DF, CEP: 70.070 - 940

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS ESQUIPAMENTOS

- 16.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.
- 16.1.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.
- 16.1.2. O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.
- 16.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.
- 16.1.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a quaisquer equipamentos, bem como caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.
- 16.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.
- 16.2.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor do mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 20.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 16.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.
- 16.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente du através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos

equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENT, independentemente de prévia notificação.

CLÁSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

- 17.1. Pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimentos respectivas.
- 17.1.1. O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.
- 17.1.2. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.
- 17.2. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.
- 17.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionarias, desde a data de vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 17.4. Os vores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.
- 17.5. Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:
- 17.5.1. Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;
- 17.5.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;
- 17.5.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamento do CLIENTE ou de terceiros;
- 17.5.4. Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;
- 17.6. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido titulo ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como q SERASA e o SPC, mediante

previa notificação.

- 17.7. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) días da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Neste caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar 2ª (segunda) via do documento de cobrança.
- 17.8. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.
- 17.9. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.
- 17.10. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA VIGENCIA E RESCISÃO

- 18.1. O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas clausulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.
- 18.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no *Contrato de Permanência*, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.
- 18.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.
- 18.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO e novo Contrato de Permanência, em separado.
- 18.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:
- 18.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

- 18.2.2. Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.
- 18.2.3. Se o CLIENTE for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.
- 18.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:
- 18.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.
- 18.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
- 18.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
- 18.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;
- 18.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.
- 18.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.
- 18.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:
- 18.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas a CONTRATADA.
- 18.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.
- 18.4.3. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 18.4. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer pratica do CLIENTE prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntaria ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 19.1. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.
- 19.2. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, bem caso perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros.

- 19.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.
- 19.4. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados por terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estatuais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.
- 19.5. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.
- 19.6. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na internet, na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radiotivos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.
- 19.6.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como MSN, Skype, VOIP, Jogos online, Programas P2P, dentre outros.
- 19.6.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregadas por volume excessivos de usuários e/ou conexões simultâneas.
- 19.7. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, está se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.
- 19.8. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado das destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.
- 19.9. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.
- 19.10. A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta á CONTRATADA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos

registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da CONTRADADA.

- 19.10.1. Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de conexão será cumprida pela CONTRATADA independentemente da aquiescência do CLIENTE, não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.
- 19.11. A CONTRADADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela pratica de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.
- 19.12. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindose os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.
- 19.13. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.
- 19.14. A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.
- 19.5. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.
- 19.6. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio CLIENTE, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, a CONTRATADA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.
- 19.7. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.
- 19.18. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária publica em qualquer ponto de suas

instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

19.19. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos caudados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

19.20. O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS PENALIDADES

20.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 40% (quarenta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE

- 21.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigamse a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após rescisão ou término do contrato.
- 21.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais; (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes tal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

- 22.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.
- 22.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.
- 22.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporamse automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da

CONTRATADA, conforme o caso.

- 22.4. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.
- 22.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida; ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vicio não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão ou término, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.
- 22.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.
- 22.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.
- 22.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra está hipótese, o CLIENTE será previamente notificado deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 20.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 22.9. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.
- 22.10. O CLIENTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA VIGÉSICA TERCEIRA - DO FORO

23.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Macau/RN, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

SSM TÉLÉCOM E SERVIÇOS LTDA - ME

Guamaré/RN, 15 de agosto de 2019.

TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO A INTERNET
E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA N.º CLIENTE CONTRATO ID
A assinatura deste TERMO DE CONTRATAÇÃO representa expressa concordância do CLIENTE às cláusulas e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA"

	O DA CONTRATA							CNIC		1000 - 1100
azão Social: EMPRESA_NOME				CNPJ:		EMPRESA_CNPJ				
	MPRESA_ENDEREC	Total Control		Bairro:			EMPRESA_BAIRRO		100000000000000000000000000000000000000	ENADDECA CEL
Complemento:		RESA_COMPLEMENTO Cio		MINIST TO SERVICE STREET		-	EMPRESA		CEP:	
Telefone:	EMPRESA_TELE		Site:	Name of the last o	SA_SITE	1202	e-mail	-	49/201	_EMAIL
Autorização na	ANATEL:	A	10 n.º 80€	67, de 18/	04/2017 / Proc	2550 n.=	23300	.05544	49/201	1-32
QUALIFICAÇÃ	O DO CLIENTE (C	ONTRATANTE)	:	7721				Sto 1	1300	
Razão Social:	CLIENTE_NOM	LIENTE_NOME		CNP.		PJ	CLIENTE_CPF/CNPJ			
RG: CLIEN	TE_IDENTIDADE	Responsáve	el:			e-mail:	CLIE	NTE_	EMAIL	
Telefone (1):	CLIENTE_TELEF	Telefone (2):			Celular:			Dt	t. Nasc	. CLIENT_NASC
ENDEREÇO DI	INSTALAÇÃO:									
Endereço:	SERVIÇO_ENDE	REÇO			Bairro:					
Complemento:	SERVIÇO_CON	UPLEMENTO	Cidade		SERVIÇO_CIDAD	UF:	SERVIÇ UF	ço_	CEP:	SERVIÇO_CEP
ENDEREÇO D	CORBRANÇA:									
Endereço:	COBRANÇA_ENI	DEREÇO		vec se contributes	Bairro:	COBRA	ANÇA_CL	IENTE		
Complemento:	COBRANCA COMPLEMENTO		Cidade	STREET, STREET	COBRANÇA_CID ADE	UF:	COBRA A_UF	ANÇ	CEP:	COBRANÇA_CE
OBJETO:	TOTAL CONTRACTOR OF THE PARTY O		N. World							
Constitui-se o internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) na (SCM), tambéi	ços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", p o CLIENTE, a CO ntrato, de acord	em dispo e no "C para a di NTRATAD lo com os	nibilizado ONTRATO sponibiliz OA obriga- termos e	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições prev	ncias d (O DE ços de stação ristas n	lo CLIENT SERVIÇOS Conexão dos Servi o present	E, de S DE o à Ini iços de e insti	acord CONEX ternet c Comu	o com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valc Inicação Multimídi
Constitui-se o internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) na (SCM), tambéi	ços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", p o CLIENTE, a CO ntrato, de acord CONEXÃO À INT DO PLANO INFORMAÇÔ	em dispo e no "Co para a dis NTRATAC lo com os FERNET E	nibilizado ONTRATO sponibiliza OA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições preve DE COMUNICA ITRATADO PEL DITRATADO P	ncias de la composición del composición de la composición del composición de la composición de la composición del composición de la composición del composic	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o present IULTIMÍD INTE	E, de S DE o à In- iços de e instr IA.	acordo CONEX ternet e Comu rumen	o com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_\
Constitui-se o internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) na (SCM), tambéi	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co DE SERVIÇOS DE	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", p o CLIENTE, a CO ntrato, de acord CONEXÃO À INT DO PLANO INFORMAÇÓ DESCR	em dispo e no "Co para a dis NTRATAC lo com os FERNET E	nibilizado ONTRATO sponibiliza DA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições prev DE COMUNICA ITRATADO PEL DITRATADO P	ncias de la composición del composición de la composición del composición de la composición de la composición del composición de la composición del composic	lo CLIENT SERVIÇOS Conexão dos Servi o present IULTIMÍD	E, de S DE o à In- iços de e instr IA.	acordo CONEX ternet e Comu rumen	viços de Conexão o com os termos cÃO À INTERNET (Serviços de Valo inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_N ELOCIDADE
Constitui-se o internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) n (SCM), tambéi DE PRESTAÇÃO	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co D DE SERVIÇOS DE PLANO_ IÇÃO	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", p o CLIENTE, a CO ntrato, de acord CONEXÃO À INT DO PLANO INFORMAÇÓ DESCR	em disponen of communication of the communication o	nibilizado ONTRATO sponibiliza OA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições preve DE COMUNICA ITRATADO PEL DITRATADO P PLANO_DOV NLOAD_VEL	ncias d ÃO DE ços de stação ristas no AÇÃO M O CLIE ELO CL V	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o present IULTIMÍD INTE	E, de S DE o à In- iços de e instr IA.	acordo CONEX ternet e Comu rumen	o com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_\
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) na (SCM), tambén DE PRESTAÇÃO	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co D DE SERVIÇOS DE PLANO_I IÇÃO ação:	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", p o CLIENTE, a CO ntrato, de acord CONEXÃO À INT DO PLANO INFORMAÇÓ DESCR	em dispoi e no "Co para a di NTRATAD lo com os rERNET E D DE SERV DES DO P	nibilizado ONTRATO sponibiliza OA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições prev DE COMUNICA UTRATADO PEL DITRATADO PEL PLANO_DOV NLOAD_VEL CIDADE a (download/up	ncias d ÃO DE ços de stação ristas no AÇÃO M O CLIE ELO CL V	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o present nuLTIMÍD INTE IENTE	E, de S DE o à In- iços de e instr IA.	acord CONE) ternet e Comu rumen	o com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_N ELOCIDADE
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) no CSCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co DE SERVIÇOS DE PLANO_I IÇÃO ação: atual:	cionado), a sercite instrumento MULTIMÍDIA", po o CLIENTE, a CO ntrato, de acord CONEXÃO À INT DO PLANO INFORMAÇÓ DESCR Velocid	em dispone no "Copara a dis NTRATAL do com os FERNET E DE SERV DES DO P	nibilizado ONTRATO sponibiliz OA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO pumload: a de band	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições prev DE COMUNICA UTRATADO PEL DITRATADO PEL PLANO_DOV NLOAD_VEL CIDADE a (download/up	ncias d (O DE ços de stação ristas no AÇÃO M O CLIE ELO CL V O Ve	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o present IULTIMÍD NTE JENTE	E, de S DE o à In- iços de e instri IA.	acord CONE) ternet e Comu rumen	com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_V ELOCIDADE orporativo Serviço_Ma_ Comodato
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) n: (SCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata Prazo de Instal Vigência contr	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co DE SERVIÇOS DE PLANO_I IÇÃO ação: atual:	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", p o CLIENTE, a CO MULTIMÍDIA (CONEXÃO À INT DO PLANO INFORMAÇO DESCR Velocid	em dispore e no "Coarra a di: NTRATAL lo com os IERNET E DE SERV DES DO P lade de do Garantia Destinar ma de Dis	nibilizado ONTRATO sponibiliz DA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO DWNload: a de band ção do Pla sponibiliza	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições preve DE COMUNICA TRATADO PEL ONTRATADO P PLANO_DOV NLOAD_VEL CIDADE a (download/up no: () Res ção dos Equipal	ncias d (O DE ços de stação ristas no AÇÃO M O CLIE ELO CL V O Ve	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o present IULTIMÍD NTE JENTE	E, de S DE o à In- iços de e instri IA.	acord CONE) ternet e Comu rumen	com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_\ ELOCIDADE Orporativo Serviço_Ma_ Comodato
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) n: (SCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata Prazo de Instal Vigência contr	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co D DE SERVIÇOS DE PLANO_ IÇÃO ação: ação: atual: mico:	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", p o CLIENTE, a CO MULTIMÍDIA (CONEXÃO À INT DO PLANO INFORMAÇO DESCR Velocid	em dispore e no "Coarra a di: NTRATAD do com os FERNET E D DE SERN DES DO P lade de do Garantie Destinac ma de Dis pomunicação	nibilizado ONTRATO sponibiliz DA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO Download: a de band ção do Pla sponibiliza posibiliza pes de for	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições preve DE COMUNICA TRATADO PEL ONTRATADO P PLANO_DOV NLOAD_VEL CIDADE a (download/up no: () Res ção dos Equipal	ncias d (O DE ços de stação ristas no AÇÃO M O CLIE ELO CL V O Ve	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o present IULTIMÍD NTE JENTE	E, de S DE o à In- iços de e instri IA.	acord CONE) ternet e Comurumen oad:	com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_\ ELOCIDADE Orporativo Serviço_Ma_ Comodato
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) n: (SCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata Prazo de Instal Vigência contr IP Fixo ou Diná Ocorreu contra As partes info por prazo deto válidos exclus	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co DE SERVIÇOS DE PLANO_I IÇÃO ação: atual: mico: atação de outros s rmam que foi firm rminado, em troc	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", po CLIENTE, a CO CONEXÃO À INTO DO PLANO INFORMAÇO DESCR Velocid Forierviços de telecorado separadama da concessão o prazo de fidel	em dispoie e no "Coara a dis MTRATAD lo com os rERNET E D DE SERN DES DO Plade de do de	nibilizado ONTRATO Sponibiliz ONTRATO Sponibiliz ON O	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições preve DE COMUNICA ITRATADO PEL DNTRATADO P PLANO_DOV NLOAD_VEL CIDADE a (download/up ma conjunta? ERMANÊNCIA DNTRATO DE P CONTRATO DE P	ncias di O DE Constanti de Cons	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o present IULTIMÍD NTE IENTE Ilocidade (E, de S DE D à Innicipos de la Innicipo de la Inni	acord CONE) ternet e Comu oad: () Cc () Sc () Ss cula (fi	po com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_\ ELOCIDADE O Serviço_Ma_ Comodato M () NÃO deliza) o CLIENTE
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) n: (SCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata Prazo de Instal Vigência contr IP Fixo ou Diná Ocorreu contra As partes info por prazo deto válidos exclus	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co DE SERVIÇOS DE PLANO_I do: IÇÃO ação: atual: mico: atação de outros s rmam que foi firm erminado, em troc evamente durante	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", po CLIENTE, a CO CONEXÃO À INTO DO PLANO INFORMAÇO DESCR Velocid Forierviços de telecorado separadama da concessão o prazo de fidel	em dispone e no "Coarra a de Dispone e no "Contra de benefícidade corra de coarra	nibilizado ONTRATO sponibiliz DA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO DENIDO CO	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições prev DE COMUNICA ITRATADO PEL NITRATADO PEL NITRATADO PEL NITRATADO PEL NICADO PEL NIC	ncias di O DE consideration de stação de stação de stação o CLIELO CL V O O Vee Consideration de stação de	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o o present IULTIMÍD NTE IENTE Illocidade o ILLOCIDADE ILLOCID	E, de S DE D à Innicipos de la Innicipo de la Inni	acord CONE) ternet e Comu oad: () Cc () Sc () Ss cula (fi	proporativo Serviço_Ma_ Comodato M () NÃO deliza) o CLIENTE or Comodato deliza) o CLIENTE os (Šo è Name o Cliente os (benefícios
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) n: (SCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata Prazo de Instal Vigência contr IP Fixo ou Diná Ocorreu contra As partes info por prazo deto válidos exclus	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co D DE SERVIÇOS DE PLANO_I IÇÃO ação: atual: mico: atação de outros s rmam que foi firm erminado, em troc vamente durante NTRATO DE PERM	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", po CLIENTE, a CO Ottrato, de acord CONEXÃO À INTO DO PLANO INFORMAÇÕESCR Velocid Portion de telectrological velocidado separadama a da concessão o prazo de fidel IANÊCIA.	em dispone e no "Coarra a de Dispone e no "Contra de benefícidade corra de coarra	nibilizado ONTRATO sponibiliz DA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO DENIDO CO	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições preve DE COMUNICA ITRATADO PEL DNTRATADO P PLANO_DOV NLOAD_VEL CIDADE a (download/up ma conjunta? ERMANÊNCIA DNTRATO DE P CONTRATO DE P	ncias di O DE consideration de stação de stação de stação o CLIELO CL V O O Vee Consideration de stação de	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o o present IULTIMÍD NTE IENTE Illocidade o ILLOCIDADE ILLOCID	E, de S DE D À In In Incipo de la Constanta de	acord CONE) ternet e Comurumen ooad:	PLANO_UPLOAD_V ELOCIDADE Orporativo Serviço_Ma_ Comodato M () NÃO deliza) o CLIENTE os (benefícios ulta penal prevista
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) n: (SCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata Prazo de Instal Vigência contr IP Fixo ou Diná Ocorreu contra As partes info por prazo deto válidos exclus	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co D DE SERVIÇOS DE PLANO_I IÇÃO ação: atual: mico: stação de outros s rmam que foi firm erminado, em troc vamente durante NTRATO DE PERM	cionado), a sercite instrumento MULTIMÍDIA", po CLIENTE, a CO ONTATO, de acordo CONEXÃO À INTO DO PLANO INFORMAÇÕESCR Velocid Formation de concessão o prazo de fidel IANÊCIA.	em dispore e no "Coarra a di: NTRATADI lo com os IERNET E D DE SERN DES DO P lade de do Garantia Destinado ma de Dis Destinado	nibilizado ONTRATO sponibiliz DA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO Devenibiliza a de banda ção do Pla sponibiliza ponibiliza ponibiliza cidos (desc ntratual),	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições prev DE COMUNICA ITRATADO PEL NTRATADO PEL NTRATADO PEL NTRATADO PEL ONICAD VEL CIDADE a (download/up no: () Res ção dos Equipal ma conjunta? ERMANÊNCIA DNTRATO DE P ontos ou isenç sob pena de pa	ncias di O DE consideration de stação de stação de stação o CLIELO CL V O O Vee Consideration de stação de	IO CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o o present IULTIMÍD NTE IENTE ICICIDADE ILITE	E, de S DE D À In In Incipo de la Constanta de	acord CONE) ternet e Comunication coad: () Coc cocação () Si cula (fil	po com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_\ ELOCIDADE O Serviço_Ma_ Comodato M () NÃO deliza) o CLIENTE os (benefícios ulta penal prevista
Constitui-se o internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) ni (SCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata Prazo de Instal Vigência contr IP Fixo ou Diná Ocorreu contra As partes info por prazo deto válidos exclus no próprio CO	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co D DE SERVIÇOS DE PLANO IÇÃO ação: atual: mico: atação de outros s rmam que foi firm erminado, em troc vamente durante NTRATO DE PERM VALOR SCM	cionado), a sere te instrumento MULTIMÍDIA", po CLIENTE, a CO Ottrato, de acord CONEXÃO À INTO DO PLANO INFORMAÇÕESCR Velocid Portion de telectrological velocidado separadama a da concessão o prazo de fidel IANÊCIA.	em dispore e no "Coarra a di: NTRATADI lo com os IERNET E D DE SERN DES DO P lade de do Garantia Destinado ma de Dis Destinado	nibilizado ONTRATO sponibiliz DA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO DENIDO CO	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições preve DE COMUNICA ITRATADO PEL ONTRATADO PE PLANO_DOV NLOAD_VEL CIDADE a (download/up no: () Res ção dos Equipal ma conjunta? ERMANÊNCIA ONTRATO DE P ontos ou isenção sob pena de pa	ncias di O DE Corona de Stação DE Corona de Stação O CLIE DE CL V O O Verballa do O CLIE DE CORONA DE CORO	lo CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o o present IULTIMÍD NTE IENTE llocidade o li i: liÊNCIA, que contratação pelo CL	E, de S DE D À In In Incipo de la Constanta de	acord CONE) ternet e Comunication coad: () Coc cocação () Si cula (fil	PLANO_UPLOAD_V ELOCIDADE Orporativo Serviço_Ma_ Comodato M () NÃO deliza) o CLIENTE os (benefícios ulta penal prevista
Constitui-se oi internet (Serv condições pre SERVIÇOS DE Adicionado) n: (SCM), tambér DE PRESTAÇÃO Plano Contrata Prazo de Instal Vigência contr IP Fixo ou Diná Ocorreu contra As partes info por prazo deto válidos exclus	iços de Valor Adi vistas no present COMUNICAÇÃO I as dependências d n objeto deste Co D DE SERVIÇOS DE PLANO_I IÇÃO ação: atual: mico: stação de outros s rmam que foi firm erminado, em troc vamente durante NTRATO DE PERM	cionado), a sercite instrumento MULTIMÍDIA", po CLIENTE, a CO ONTATO, de acordo CONEXÃO À INTO DO PLANO INFORMAÇÕESCR Velocid Formation de concessão o prazo de fidel IANÊCIA.	em dispore e no "Coarra a di: NTRATADI lo com os IERNET E D DE SERN DES DO P lade de do Garantia Destinado ma de Dis Destinado	nibilizado ONTRATO sponibiliz DA obriga- termos e SERVIÇOS VIÇO CON PLANO CO Devenibiliza a de banda ção do Pla sponibiliza ponibiliza ponibiliza cidos (desc ntratual),	s nas dependê DE PRESTAÇÃ ação dos Servi se, ainda, à pre condições prev DE COMUNICA ITRATADO PEL NTRATADO PEL NTRATADO PEL NTRATADO PEL ONICAD VEL CIDADE a (download/up no: () Res ção dos Equipal ma conjunta? ERMANÊNCIA DNTRATO DE P ontos ou isenç sob pena de pa	ncias d O DE GO DE GO SE	IO CLIENT SERVIÇO: Conexão dos Servi o o present IULTIMÍD NTE IENTE ICICIDADE ILITE	E, de S DE D À In In Incipo de la Constanta de	acord CONE) ternet e Comunication coad: () Coc cocação () Si cula (fil	po com os termos (ÃO À INTERNET (Serviços de Valo Inicação Multimídi to e no "CONTRATO PLANO_UPLOAD_\ ELOCIDADE O Serviço_Ma_ Comodato M () NÃO deliza) o CLIENTE os (benefícios ulta penal prevista

*Observação: Descontos válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

VENCIMENTO		INÍCIO DA COBRANÇA		FORMA DE PAGAMENTO	ENCARGOS MORATÓRIOS		
Mensal	Instalação	Mensal	Instalação	() Boleto Bancário	Juros	Multa	Correção
COBRANÇA_VENC				() Outro:	% ao dia com base no Val. cobrado	3,00R\$	IGPM/INPC /IPCA

QUANTIDADE	DESCRIÇÃO	VALOR
QUANTIDADE	DESCRIÇÃO	VACOR

INFORMAÇÃO ADICIONAIS

CONDIÇÕES DE DEGRADAÇÃO OU INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

O CLIENTE, tem ciência dos motivos que podem culminar na degradação dos serviços de comunicação multimídia (SCM) prestados, são eles:
(a) Ações da natureza, tais como chuvas, descargas atmosféricas e outras que configurem força maior; (b) Interferências prejudiciais provocadas por equipamento de terceiros; (c) Bloqueio da visada limpa; (d) Casos fortuitos; (e) Interrupção de energia elétrica; (f) Falhas nos equipamentos e instalações; (g) Rompimento parcial ou total dos meios de rede; (h) Interrupções por ordem da ANATEL, ordem Judicial ou outra investida com poderes para tal; (i) outras previstas contratualmente.

DA SUSPENSÃO, RESCISÃO DO CONTRATO E ENVIO A SISTEMAS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

O CLIENTE, reconhece que em caso de inadimplência ou infração contratual o mesmo está sujeito as penalidades previstas no "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", e no "CONTRATO DE PERMANÊNCIA" bem como sujeito às seguintes sanções: (a) recebimento de notificação extrajudicial para o pagamento de débitos em aberto ou regularização da infração contratual; (b) ultrapassados 15 (quinze) dias do recebimento da notificação extrajudicial, permanecendo inerte, o CLIENTE está sujeito automaticamente à suspensão parcial dos serviços, correspondente à redução da velocidade para 10% (dez por cento) da velocidade contratada; (c) após 30 (trinta) dias de suspensão parcial dos serviços, e permanecendo inerte, o CLIENTE está sujeito automaticamente à suspenção total dos serviços; (d) após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços, e permanecendo inerte, o CLIENTE está sujeito automaticamente a rescisão contratual, tudo isso independente de qualquer notificação ou comunicação, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidade previstas no "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", e no "CONTRATO DE PERMANÊNCIA", podendo a CONTRATADA valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos; (e) operada a rescisão contratual, será enviado ao CLIENTE, no prazo de até 07 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, bem como das penalidades aplicáveis ao CLIENTE.

FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do **Município de Macau/RN**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA:

Declaro para os devidos fins, que são corretos dos dados cadastrais e informações por mim prestadas neste instrumento. Declaro ainda que os documentos apresentados para formalização deste contrato e as cópias dos documentos entregues a CONTRATADA pertencem a minha pessoa, tendo ciência das sanções civis e criminais caso prestar declarações falsas, entregar documentos falsos e me passar por outrem.

Declaro estar ciente que a assinatura deste instrumento representa concordância aos termos e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", que juntamente com esse TERMO DE CONTRATAÇÃO formam um só instrumento de direito, tendo lido e entendido claramente as condições ajustadas para esta contratação.

Declaro ainda, para os devidos fins, que tive prévio acesso a todas as informações relativas ao "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", bem como ao Plano de Serviço por mim contratado, devidamente especificado neste TERMO DE CONTRATAÇÃO.

AUTORIZAÇÃO

Autorizo o Outorgado (a), CLIENTE_NOME, RG N.º CLIENTE_RGIE E CPF N.º CLIENTE_CPFCNJP, a representar-me perante a CONTRATADA para o fim de solicitar alteração e/ou serviços adicionais, cancelamentos, negociar débitos, solicitar visitas técnicas e reparos, assinar ordens de serviços, termos de contratação e quaisquer outras solicitações, responder por mim frente a quaisquer questionamentos que sejam realizados, bem como transigir, firmar compromissos e dar quitação.

- 2

ASSINATURA:

E por estar justo e contratado, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, perante as testemunhas a baixo assinadas, para que produza seus efeitos legais e jurídicos.

EMPRESA_CIDADE/EMPRESA_UF: DATA_ATUAL

Assinatura das partes:

EMPRESA_NOME	CLIENTE_NOME		
(CONTRATADA)	(CLIENTE)		
Testemunha: Nome: CPF / CI: Endereço:	Testemunha: Nome: CPF / CI: Endereço:		