

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATAÇÃO DE  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA  
(SCM)**

Com a assinatura deste documento o ASSINANTE acima nomeado e qualificado contrata a prestação de serviços de comunicação multimídia (SCM) junto à **BRASREDE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - EPP**, com sede na Rua Theobaldo Kaffer, n.º 236, sala 203, Bairro Centro, CEP 95.940-000, em Arroio do Meio/RS, inscrita no CNPJ sob nº 05.896.206/0001-65, neste ato por seu representante legal abaixo assinado, doravante designada **BRASREDE**, bem como aceita as Condições Gerais de Prestação de Serviços registradas perante o Tabelionato de Registro de Títulos e Documentos deste município.

Arroio do Meio, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**ASSINANTE**

\_\_\_\_\_  
**BRASREDE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - EPP**

**Testemunhas:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

# **CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) PELA BRASREDE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**

**BRASREDE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - EPP**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Theobaldo Kaffer, n.º 236, sala 203, Bairro Centro, CEP 95.940-000, em Arroio do Meio/RS, inscrita no CNPJ sob nº 05.896.206/0001-65, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), conforme Ato n.º 67.640, de 08 de outubro de 2007, doravante denominada "**PRESTADORA**"; e de outro lado, o "**ASSINANTE**", devidamente qualificado na Proposta de Adesão às Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), têm entre si ajustado as presentes **CONDIÇÕES GERAIS** para Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), de acordo com a solicitação e interesse do ASSINANTE, e em consonância com a(s) opção(ões) constante(s) na Proposta, e regras específicas a seguir descritas:

## **1. DEFINIÇÕES**

1.1. Para o perfeito entendimento e interpretação do presente instrumento são adotadas as seguintes definições:

**PRESTADORA:** é a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

**ASSINANTE:** pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a PRESTADORA, para fruição dos serviços de telecomunicações de acordo com as opções realizadas na Proposta de Adesão e essas condições gerais;

**CESSIONÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica que sucede o ASSINANTE nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;

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

**ADESÃO:** ato pelo qual o ASSINANTE adere às condições do presente contrato para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ofertado pela PRESTADORA, e assim sendo, é a aceitação pelo ASSINANTE junto a PRESTADORA, que garante àquele o direito de fruição do serviço contratado, de acordo com os planos de serviços disponíveis à época;

**MENSALIDADE:** valor devido mensalmente pelo ASSINANTE à PRESTADORA referente à remuneração do serviço contratado, podendo variar de acordo com o plano de serviço e/ou pacote(s) contratado(s);

**MIGRAÇÃO DE PACOTE:** é a alteração realizada dentro de serviços distintos e já contratados;

**MIGRAÇÃO DE PLANO:** é a alteração de condições aplicáveis a um mesmo serviço;

**OPÇÃO FIDELIDADE:** opção de contratação disponibilizada pela PRESTADORA por intermédio da qual é oferecido ao ASSINANTE certos benefícios (p. ex., descontos nos serviços, suspensão da cobrança, etc.) desde que o ASSINANTE permaneça vinculado a(os) serviço(s) contratado(s) por um período mínimo determinado.

**TAXA DE INSTALAÇÃO/ HABILITAÇÃO:** quantia paga pelo ASSINANTE, em razão da realização do serviço técnico de instalação ou habilitação, por ele solicitado, para qualquer dos serviços constantes deste instrumento;

**TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA OU TAXA DE SERVIÇO:** é a quantia paga pelo ASSINANTE em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado;

**TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO:** valor devido pelo ASSINANTE no caso de solicitação de mudança de endereço para prestação do(s) serviço(s) contratado(s);

**TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE:** valor devido pelo ASSINANTE no caso de mudança de titularidade do contrato;

**PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de acesso do ASSINANTE ao serviço contratado no ato da adesão ao serviço;

**PONTO-EXTRA:** é o ponto de acesso adicional que possibilita a utilização autônoma e independente do serviço objeto do presente contrato, no mesmo endereço, em outros pontos de conexão que não o principal, mediante a utilização de IP (*INTERNET Protocol*) extra, que podem ser contratados no ato da adesão ou a qualquer tempo, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço e/ou taxa de instalação e do acréscimo correspondente no valor da mensalidade.

## **2. DO OBJETO DO CONTRATO**

2.1. O objeto do presente contrato é a disponibilização do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela PRESTADORA, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado

pelo ASSINANTE, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da PRESTADORA, mediante remuneração dos valores previstos na Proposta de Adesão, a qual passa a integrar o presente Contrato do ASSINANTE.

2.2. Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da PRESTADORA ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

### **3. DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO E SUAS CARACTERÍSTICAS GERAIS**

3.1. A solicitação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) poderá ser realizada pelo ASSINANTE, pessoalmente, ou ainda, por telefone ou via Internet, quando disponível.

3.2. Quando da adesão, o ASSINANTE optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva "OS";

3.3. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela PRESTADORA.

3.4. A Proposta estará sujeita a aprovação cadastral e de eventuais condições especiais por parte da PRESTADORA, e se aprovada constitui-se á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

3.5. O serviço contratado destina-se ao uso exclusivo do ASSINANTE em conformidade com a lei, regulamentos e estas Condições Gerais, sendo expressamente vedado ceder ou transferir este contrato, ou direitos dele resultante, ou sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação do serviço regulado neste negócio, sejam estes atos realizados, total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo descumprimento desta cláusula.

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

3.7. É facultado ao ASSINANTE, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante a PRESTADORA, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de

serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

3.8. O ASSINANTE entende e concorda que o serviço contratado poderá estar eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada/excepcional, dificuldades técnicas e por outros fatores fora de controle da PRESTADORA, inclusive interrupções de serviço causadas por outros ASSINANTES, ou por eventos de força maior, os quais não constituirão falha no cumprimento das obrigações da PRESTADORA previstas neste contrato.

#### **4. DA INSTALAÇÃO/HABILITAÇÃO**

4.1. O serviço somente será executado na respectiva Área de Prestação de Serviço (APS) outorgada à PRESTADORA, e caso o domicílio do ASSINANTE seja atendido e/ou suporte, tecnicamente, a estrutura física da PRESTADORA.

4.2. A PRESTADORA se compromete a realizar a instalação/habilitação de acordo com os prazos e padrões técnicos exigidos pela ANATEL, e o ASSINANTE se compromete a utilizar equipamentos devidamente certificados pela ANATEL e compatíveis com o serviço e tecnologia empregada pela PRESTADORA.

4.3. Opcionalmente, poderá ser realizada, mediante solicitação do ASSINANTE, a instalação de placa de rede *Ethernet* e/ou outros equipamentos. O ASSINANTE arcará com custo dos equipamentos e da instalação de acordo com a tabela vigente a época.

4.4. Caso a instalação da placa de rede *Ethernet* ou qualquer outro equipamento ou *software* no computador do ASSINANTE, seja executada por pessoas não credenciadas ou não indicada pela PRESTADORA, esta não se responsabiliza por qualquer falha decorrente da execução do serviço. Nesta hipótese, o ASSINANTE arcará exclusivamente com os custos relativos aos ajustes que se mostrem necessários.

4.5. Caberá ao ASSINANTE fazer cópia integral (backup) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do ASSINANTE.

4.6. Ao ASSINANTE compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do ASSINANTE.

4.7 Durante a instalação e configuração do serviço, o ASSINANTE deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas daí decorrentes.

4.8. A existência de mais de um registro de energia perante a concessionária do serviço de energia elétrica importará instalações independentes, de modo que cada unidade registrada será considerada como domicílio distinto, a exigir que se celebre um contrato específico para cada um dos pontos.

4.9. A rede elétrica do domicílio em que será realizada a instalação/habilitação é de responsabilidade do ASSINANTE, o qual declara que a mesma segue rigorosamente os padrões de instalação e aterramento estabelecidos pelo INMETRO e pela concessionária do serviço de energia elétrica. A PRESTADORA não responde por danos causados por equipamentos eletro-eletrônicos localizados no domicílio, inclusive aqueles de propriedade da PRESTADORA, e que estejam ligados na rede elétrica, sendo que o ASSINANTE tem consciência de que é responsável pelos danos de natureza elétrica que venham a ocorrer nos equipamentos da PRESTADORA, em decorrência dos padrões de instalação e aterramento do local da instalação/habilitação.

4.10. Por razões técnicas e de segurança, todos os equipamentos indispensáveis para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), por meio da estrutura física da PRESTADORA, especificamente para cada contratação são previamente homologados pela PRESTADORA junto à ANATEL.

4.11. Nas situações em que o serviço não possa ser prestado, por razões físicas e/ou técnicas, ainda que a Proposta de Adesão tenha sido firmada, a PRESTADORA fica isenta de qualquer responsabilidade, obrigando-se a devolver os valores eventualmente já pagos pelo ASSINANTE, sendo que este também não responderá pelos eventuais investimentos já realizados pela PRESTADORA, devendo, no entanto, devolver imediatamente, e em perfeito estado de conservação, o(s) equipamento(s) da PRESTADORA que esteja(m) sob sua posse.

4.12. A PRESTADORA se obriga a instalar/habilitar o serviço solicitado no endereço constante da Proposta, no prazo de **02 (dois) dias a 60 (sessenta) dias**, contados da data em que o assinante apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessária a referida autorização nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço.

4.13. O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato, inicia-se na data da efetiva instalação do serviço, com a consequente habilitação do *equipamento* e/ou Kit Radio pela PRESTADORA.

4.14. A instalação/habilitação somente poderá ocorrer no domicílio ou estabelecimento especificamente designado pelo ASSINANTE, quando do requerimento da solicitação do serviço.

4.15. A solicitação do serviço implica autorização para que preposto da PRESTADORA, devidamente identificados, possa visitar e instalar/habilitar o equipamento e estrutura física necessário no local, domicílio ou estabelecimento do ASSINANTE, em dia útil, em horário comercial.

4.16. Em se tratando da prestação do serviço em Condomínios, para uso individual (não coletivo), a instalação/habilitação de equipamento somente será efetivada após autorização escrita e prévia do Administrador/Síndico do Condomínio e obtida pelo ASSINANTE, se assim for exigido pela Administração e existir viabilidade física de implantação.

## **5. DO(S) PONTO(S) EXTRA(S)**

5.1. Se disponível para comercialização, o ASSINANTE poderá solicitar à PRESTADORA a contratação e instalação de ponto(s) extra(s) independente(s) do ponto principal contratado, limitada a quantidade de pontos tecnicamente comportáveis no endereço, pelo que pagará a respectiva taxa de adesão e/ou instalação, sendo adicionado à sua fatura mensal o valor correspondente ao(s) ponto(s) adicional(is), sem custo adicional de programação, em conformidade com a tabela vigente à época em que for(em) contratado (s).

## **6. DA POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DA COBRANÇA DA TAXA DE INSTALAÇÃO/ HABILITAÇÃO – OPÇÃO FIDELIDADE**

6.1. Caso conste na Proposta de Adesão firmada entre as partes, o ASSINANTE poderá ter a sua Taxa de Instalação/Habilitação do serviço contratado suspensa, integral ou parcialmente, na forma em que fixado na referida Proposta, ocasião em que o ASSINANTE ficará submetido à **fidelidade de 12 (doze) meses.**

6.2. Salvo disposição em sentido diverso na Proposta, a Taxa de Instalação/Habilitação do serviço contratado será automaticamente abonada, caso o ASSINANTE mantenha o contrato vigente por período igual ou superior a 12 (doze) meses.

**6.3. Se o contrato for extinto, em prazo inferior ao constante em 6.2, independentemente do motivo, em especial inadimplência ou mudança de domicílio do ASSINANTE, este ficará obrigado a pagar o valor da multa rescisória no valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais), a Taxa de Instalação/Habilitação do serviço cancelado, sendo que o**

referido valor pode ser alterado pela PRESTADORA e o valor correspondente será corrigido, a partir da data da instalação/habilitação até a data de cancelamento e cobrado automaticamente por meio de fatura.

**6.4. O valor da multa rescisória será reajustada a cada período de 12 (doze) meses, de acordo com a variação do IGP-M/FGV, IPCA ou qualquer índice que melhor corrija a variação inflacionária no decurso do período de 01 (hum) ano.**

## **7. DO DESCONTO PROMOCIONAL NO VALOR DO SERVIÇO – OPÇÃO FIDELIDADE**

7.1. Caso o ASSINANTE opte por alguma promoção de desconto no valor relativo ao serviço ofertado pela PRESTADORA, deverá o mesmo manter-se vinculado à empresa por um período mínimo igual ao período de vigência do desconto promocional ou seja 12 (doze) meses, contados a partir da data de instalação/habilitação do serviço, se outro prazo não for estipulado pela PRESTADORA, sem prejuízo do disposto no capítulo anterior.

**7.2. Caso o contrato que se enquadra nas condições expostas na cláusula anterior venha a ser extinto anteriormente ao prazo mínimo, por ato imputável ao ASSINANTE, é devida a diferença entre a quantia referente ao valor total do serviço e o desconto concedido, multiplicado pelos meses em que o ASSINANTE gozou do benefício.**

## **8. DA MIGRAÇÃO DE PLANO E/OU PACOTE OFERTADO**

8.1. O ASSINANTE poderá alterar a opção de plano de serviços escolhido na Proposta, exceto durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE, quando houver.

8.2. Em todo caso, e nos limites em que previsto na proposta, a alteração de plano poderá ser requerida pelo assinante, mediante aviso prévio, por meio do serviço de atendimento ao cliente – sac, pelo *site* da prestadora na internet ([www.brasrede.com.br](http://www.brasrede.com.br)) ou na sede da prestadora.

8.3. A PRESTADORA se compromete, salvo estipulação em contrário, a realizar a migração de plano no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de solicitação do ASSINANTE.

8.4. O valor do novo serviço passará a vigorar desde a data de sua instalação/habilitação, com pagamento *pro rata die* da mensalidade do mês desta implementação.

8.5. A PRESTADORA poderá deixar de comercializar ou de prestar serviço(s), ou, ainda descontinuar, ao seu critério, pacotes, planos e serviços a serem prestados por meio da sua estrutura física, mediante comunicado prévio ao ASSINANTE, cabendo a este a opção pelo cancelamento da assinatura, sem qualquer ônus, mediante solicitação escrita em até 30 (trinta) dias após a modificação em questão.



8.6. A alteração pelo ASSINANTE de plano ou pacote pode repercutir no valor das mensalidades, assim como nos montantes correspondentes ao serviço que lhe é prestado.

## **9. DA GUARDA, RESPONSABILIDADES E FORMA DE UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO DE PROPRIEDADE DA PRESTADORA**

9.1. Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao ASSINANTE disponibilizar à PRESTADORA computador com as configurações mínimas necessárias e equipado com placa de rede Ethernet padrão 10/100 Base - T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatível com o sistema utilizado pelo serviço, além do respectivo *equipamento* e/ou Kit Radio, indispensáveis para a instalação.

9.2. A PRESTADORA, a seu critério e com a anuência do ASSINANTE, indicada na "OS", poderá ceder o *equipamento* e/ou Kit Radio em comodato ou em regime de locação.

9.2.1. O *equipamento* é conectado à rede de cabos possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O ASSINANTE poderá optar pela aquisição do *equipamento* de terceiros, compatível com o sistema utilizado pela PRESTADORA, ou optar por locá-lo ou recebê-lo em comodato, quando disponível, da própria PRESTADORA, o que será feito nos moldes da legislação específica a respeito das relações locatícias de bens móveis.

9.2.2. O Kit Radio é um equipamento de entrega de sinal de internet, no qual possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O ASSINANTE poderá optar pela aquisição do Kit Radio de terceiros, compatível com o sistema utilizado pela PRESTADORA, ou optar por locá-lo ou recebe-lo em comodato, quando disponível, da própria PRESTADORA, o que será feito nos moldes da legislação específica a respeito das relações locatícias de bens móveis.

**9.3. Compete ao ASSINANTE a inteira responsabilidade e custódia do equipamento sob sua guarda, até que o mesmo tenha sido devolvido para a PRESTADORA, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro.**

**9.4. É vedado ao ASSINANTE alterar qualquer característica original do equipamento disponibilizado pela PRESTADORA. Também é vedado ao ASSINANTE realizar qualquer espécie de reparo, manutenção ou violação no equipamento, seja para que fim for; considerando-se tal ocorrência como falta grave e implicando a imediata rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança dos custos de reposição (valor de mercado) ou manutenção.**

**9.5. Em caso de roubo, furto ou qualquer dano ao equipamento de propriedade da PRESTADORA, o ASSINANTE**

**deverá arcar com os respectivos custos de reposição (valor de mercado) ou manutenção, conforme tabela vigente à época.**

9.6. A PRESTADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma "on-line", pelo ASSINANTE, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas.

9.7 O equipamento e serviço objeto deste contrato se destinam ao uso exclusivo do ASSINANTE, vedada a sua utilização para outros fins que não a recepção ou fruição individual, não podendo o ASSINANTE retransmitir sinal a terceiros ou praticar revenda de serviço, fazer extensões não autorizadas, dentro do mesmo local, domicílio ou estabelecimento, ou para outro local, ou alterar a instalação/habilitação original, caso em que arcará com os prejuízos decorrentes da infração.

9.8. Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária do equipamento disponibilizado em comodato ou em regime de locação, em qualquer hipótese de extinção do contrato, a PRESTADORA providenciará a retirada do respectivo equipamento no endereço de prestação do serviço, em até 30 (trinta) dias após a desconexão do serviço rescindido. Podendo o equipamento ser retirado a partir do 2º dia após o contrato ser rescindido.

9.9. Em não sendo possível a retirada do equipamento pela PRESTADORA, em razão de ato imputável ao ASSINANTE (ausência ou recusa), este deverá providenciar, às suas expensas, a restituição do mesmo na sede da PRESTADORA, incidindo, ainda, a cobrança do valor por cada mês em que verificada a retenção indevida, conforme tabela vigente à época disponibilizada no site da PRESTADORA ([www.brasrede.com.br](http://www.brasrede.com.br)) ou na sede desta.

**9.10. A PRESTADORA fica autorizada a recusar a utilização de equipamento(s) que figure(m) no sistema da empresa como sendo de sua propriedade, e estejam irregularmente sob a posse de terceiros, caso em que o ASSINANTE ou proponente será imediatamente notificado a devolvê-lo(s), sob pena de incidência das sanções legalmente previstas.**

## **10. DA MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E INFRA-ESTRUTURA E DO SUPORTE TÉCNICO**

10.1. A PRESTADORA fará manutenção técnica e/ou troca do equipamento de sua propriedade, necessário à recepção do serviço, gratuitamente, em caso de equipamento defeituoso (vício do objeto).

10.2. Fica a PRESTADORA autorizada a efetuar periodicamente vistoria no equipamento por ela disponibilizado, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, assim como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do serviço.

10.3. Em todo e qualquer caso, o equipamento de propriedade da PRESTADORA somente poderá ser objeto de manutenção pela

mesma, ou por empresas devidamente credenciadas, não podendo, sob qualquer fundamento ou hipótese, ser objeto de modificação ou reparo por terceiros não autorizados ou não credenciados junto à PRESTADORA.

**10.4. O ASSINANTE responderá financeiramente pelos reparos ou substituição do equipamento da PRESTADORA quando os defeitos ou danos sejam decorrentes do mau uso, má conservação e problemas na rede elétrica; bem como pelo pagamento dos custos oriundos da visita infrutífera do suporte técnico (esta entendida como a constatação de inexistência de problema no serviço, nos equipamentos e/ou na infraestrutura, ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da PRESTADORA no local em que o serviço é prestado, sem prejuízo de outras hipóteses).**

10.5. O ASSINANTE tem direito à substituição, sem ônus, do equipamento disponibilizado(s) e instalado para a prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da PRESTADORA, que impeça a fruição do serviço.

10.6. A assistência técnica não contempla os equipamentos de propriedade do ASSINANTE, como terminal de computador, hardwares, etc, em relação aos quais a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade, seja de que natureza for.

**10.7. Fica expressamente vedado ao ASSINANTE proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição de sinais da PRESTADORA; permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; acoplar, sem autorização da PRESTADORA, quaisquer outros equipamentos à rede da PRESTADORA, inclusive aqueles que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE, ficando desde já ciente o ASSINANTE que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", "gato", podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial.**

10.8. Na hipótese de violação das obrigações mencionadas, a PRESTADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes, toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, bem como suspender automaticamente o serviço sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

## **11. DAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO**

11.1. O serviço "[Plano de Internet](#)" será prestado em diferentes faixas de velocidade, conforme o plano escolhido pelo ASSINANTE,

sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas será definida e indicada na solicitação do serviço e ratificada na "OS" de instalação. Independentemente da ação ou vontade da PRESTADORA, fatores externos, podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego. A PRESTADORA garante ao ASSINANTE o mínimo de 10% (dez por cento) da velocidade nominal contratada dentro de sua rede, por se tratar de ambiente restrito e controlado. Por características intrínsecas à rede mundial de computadores - INTERNET, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

11.2. A oferta de capacidade contratada pelo ASSINANTE corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do ASSINANTE.

11.2.1. A PRESTADORA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo ASSINANTE, nos padrões de mercado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, contudo, o ASSINANTE entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador) por ele utilizado, tráfego de dados na INTERNET (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da PRESTADORA.

11.2.2. O ASSINANTE entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da PRESTADORA. Interrupções do serviço, causadas por ASSINANTES ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da PRESTADORA previstas neste contrato.

11.3. O [Plano de internet](#) destina-se ao uso do ASSINANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do [Plano de Internet](#), exceto por expressa autorização por escrito, da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

11.4. Para configurar cada ponto do serviço [Plano de internet](#), nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO, será atribuído pela PRESTADORA um endereço IP público e dinâmico, ou seja, variável. Para a modalidade EMPRESA poderá ser atribuído tanto um endereço IP dinâmico como um IP fixo, dependendo do plano contratado.

11.4.1. A PRESTADORA entregará aos clientes IP's Válidos Dinâmicos, no qual é alterado a cada 8 dias, sem aviso prévio.

11.5. O [Plano de internet](#) poderá ser adquirido na modalidade CONDOMÍNIO, sendo necessário, para tanto, um número mínimo de unidades condominiais, previsto na política comercial vigente a época da contratação do [Plano de internet](#), em um mesmo prédio ou

condomínio horizontal, os quais poderão usufruir o serviço em condições de preço especiais estabelecidas pela PRESTADORA.

11.5.1 O uso do serviço na modalidade CONDOMÍNIO é limitado a cada unidade condominial contratante, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais ao principal em qualquer outra unidade diferente da contratante.

11.5.2. Caso o ASSINANTE do **Plano de internet** altere sua modalidade de RESIDENCIAL para CONDOMÍNIO, e faça jus a eventual condição especial, esta concessão não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo ASSINANTE antes de sua solicitação.

11.6. No caso de o assinante do serviço na modalidade CONDOMÍNIO alterar sua modalidade de contrato de CONDOMÍNIO para RESIDENCIAL, ou de seu respectivo CONDOMÍNIO deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de assinantes), perderá o direito ao benefício do **Plano de internet** em condições de preço especiais.

11.7. Pela contratação da modalidade Plano de internet empresarial, o assinante, pessoa física ou jurídica, estará capacitado a receber conexões de outros computadores através da INTERNET, com fluxo de dados limitado à franquia de consumo contratada, possibilitando a criação de um servidor de correio eletrônico e/ ou arquivos.

11.8. O Plano de Internet, nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO, não permite a disponibilização do(s) terminal(is) de computador a ele conectado(s) como servidor(es) de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo ASSINANTE, sendo tais disponibilizações exclusivas da modalidade EMPRESA.

## **12. DA MUDANÇA DE ENDEREÇO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

12.1. É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço para outro local que seja abrangido pela Área de Prestação de Serviço da PRESTADORA, desde que seja observado o disposto no capítulo 4. Em caso de possibilidade de transferência, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA a taxa de transferência por ela cobrada. Caso o ASSINANTE deseje transferir a prestação do(s) serviço(s) contratado(s) para endereço onde exista previsão para atendimento futuro do(s) serviço(s), desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo ASSINANTE, a prestação do(s) serviço(s) será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por **OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA** vigente. **Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o**

**ASSINANTE pagará à PRESTADORA a taxa de transferência por ela cobrada na ocasião.**

12.2. Igualmente é permitido ao ASSINANTE solicitar, nos termos do item anterior, a transferência de endereço para outra cidade brasileira, desde que seja celebrado um novo contrato, com uma PRESTADORA controlada ou coligada com a PRESTADORA, que preste o(s) serviço(s) naquela cidade, e desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado.

**13. DA COMPOSIÇÃO DO PREÇO DO SERVIÇO**

13.1. O ASSINANTE pagará à PRESTADORA taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados, assim como a eventual locação de *cable modem* ou Kit Radio, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

13.2. O ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela PRESTADORA em sua política comercial. Os valores referentes ao(s) serviço(s) ora contratado(s) serão cobrados a partir da data de sua instalação. PRESTADORA

13.3. Os valores devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA variarão conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela PRESTADORA, respeitando-se a modalidade, plano de serviço e seleção escolhidos pelo ASSINANTE.

**14. DO PAGAMENTO DO(S) SERVIÇO(S)**

14.1. O ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA a Taxa de Instalação/Habilitação do serviço contratado, o valor mensal pela prestação do serviço contratado, bem como eventuais taxas (transferência de titularidade, reconexão, mudança de endereço, visita técnica, extrato detalhado – segunda via, etc.), incluídos na fatura emitida mensalmente pela PRESTADORA.

14.2. Na hipótese de contratação de dois ou mais serviços de telecomunicações, e sendo um deles o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) "nome do plano", **o ASSINANTE irá receber a cobrança dos respectivos serviços em fatura única.**

14.3. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no primeiro boleto (fatura) a ser emitido pela PRESTADORA, constará a cobrança referente ao serviço prestado no mês em curso, relativo ao período compreendido entre a data de instalação/habilitação do serviço e o fechamento do primeiro faturamento.

14.4. Os valores devidos mensalmente deverão ser pagos na data em que foi definido pelo ASSINANTE no ato da celebração do contrato, dentre as opções disponibilizadas pela PRESTADORA, por meio de boleto (fatura), nos locais determinados pela PRESTADORA, ou por

débito automático em conta corrente bancária indicada pelo ASSINANTE.

14.5. A fatura será entregue em até 05 (cinco) dias úteis de antecedência da data do vencimento. Se o ASSINANTE não receber a fatura, com a antecedência prevista, deverá efetuar o pagamento por meio de segunda via da fatura, a ser obtida no site ([www.brasrede.com.br](http://www.brasrede.com.br)), na sede ou locais de atendimento da PRESTADORA, bem como através de outros meios disponibilizados (e-mail, Call Center – código de barras, entre outros); não se eximindo do pagamento na data do vencimento.

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

14.6. Nas hipóteses em que o ASSINANTE solicitar o serviço com pagamento parcelado e ocorrer desistência, dentro do prazo de vencimento das parcelas, este deverá dar cumprimento total ao compromisso econômico assumido.

14.7. A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas advindas do pagamento realizado pelo ASSINANTE por meio de débito automático, transferência interbancária e pela câmara de compensação de cheques, que não tenham sido compensados na conta corrente da PRESTADORA.

14.8. O cancelamento do serviço de pagamento via débito automático deverá ser realizado pelo ASSINANTE junto à sua instituição bancária, ficando ainda o mesmo obrigado a informar a PRESTADORA sobre a alteração do modo de pagamento no prazo de até 15 (quinze) dias antes da data do vencimento da mensalidade.

14.9. O não pagamento por parte do ASSINANTE de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento, acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata temporis*, sobre o valor original da fatura e sobre o montante devido será acrescida multa moratória de 2% (dois por cento).

**14.10. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu vencimento, o ASSINANTE será considerado devedor, podendo nesse caso a PRESTADORA, optar pelas seguintes alternativas:**

**I- PRESTADORA pela interrupção imediata dos serviços até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos;**

**II- pelo desligamento dos serviços até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e**

**contratualmente previsto, cabendo ainda ao ASSINANTE o pagamento da taxa de serviço vigente à época de seu religamento (reconexão), na hipótese de liquidação do débito.**

**14.11. Caracterizado o inadimplemento, total ou parcial, de quaisquer pagamentos referentes à prestação dos serviços ora contratados, acarretará necessariamente e automaticamente a suspensão e/ou cancelamento dos serviços, sem que assista ao ASSINANTE direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento à PRESTADORA dos eventuais saldos dos preços fixados neste instrumento e eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da rescisão de que trata esta cláusula.**

**14.12. A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade da PRESTADORA.**

**14.13. Se houver débito anterior ao constante da última fatura, o pagamento desta não impede a suspensão do serviço, assim como a prática das demais medidas cabíveis, até que seja efetuado o pagamento integral do débito.**

**14.14. Persistindo o débito, a PRESTADORA reservar-se-á o direito de remeter os dados do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito.**

14.15. A obrigação de notificar o ASSINANTE da possibilidade de inscrição em cadastro de inadimplentes (CDL, SPC, Serasa, etc), em razão de dívida contraída por aquele, é de responsabilidade do órgão de proteção ao crédito; não se responsabilizando a PRESTADORA por qualquer dano oriundo da inscrição.

14.16. A PRESTADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha confirmação da quitação da dívida.

14.17. As despesas decorrentes das cobranças judicial ou extrajudicial, as quais poderão ser realizadas diretamente pela PRESTADORA, ou também por terceiros credenciados, serão suportadas pelo ASSINANTE, inclusive no que diz respeito a custas judiciais e honorários advocatícios, quando for o caso.

**14.18. A PRESTADORA não se responsabiliza pelos problemas, inclusive de interrupção e/ou recepção defeituosa de sinal, inclusive falta de energia, causados por motivo de força maior ou caso fortuito ou por fato exclusivo de terceiro. Ocorrendo tais imprevistos, o ASSINANTE não poderá pleitear o direito a qualquer tipo de desconto ou redução do valor da assinatura mensal.**

14.19. O ASSINANTE que estiver adimplente pode requerer à PRESTADORA, sem ônus, a suspensão do serviço contratado, 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.

**14.19.1. Sendo cancelado ou suspenso um ou mais serviço(s) que compõe(m) o plano, o(s) serviço(s) que permanecer(em)**



**ativo(s) terá(ao) seu(s) valor(es) alterado(s), conforme tabela vigente.**

14.19.2. O restabelecimento do serviço suspenso será sem ônus e realizado de forma automática ao término do prazo de suspensão.

14.19.3. A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista na cláusula anterior poderá ser oferecida, a critério da PRESTADORA, em caráter oneroso (observado a tabela de preços vigente no momento da solicitação).

14.20. Como forma de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato celebrado com o ASSINANTE, o valor da assinatura básica e/ou franquia do serviço e/ou tarifa de minutos será reajustado anualmente, conforme descrito na cláusula 15.

14.21. Em caso de ocorrência de fato superveniente, que altere substancialmente a execução do negócio jurídico, como, exemplificativamente, a majoração dos tributos ou insumos incidentes sobre as atividades descritas neste instrumento, ou mudança de critério na cobrança de tributos, o preço do serviço poderá ser alterado e revisto, mediante notificação escrita e prévia encaminhada ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo sempre concedida oportunidade de extinção do contrato.

14.21.1. Essa cláusula se aplica inclusive quando os contratos estiverem em vigor por prazo determinado, quando o ASSINANTE poderá ou não optar por executar o contrato, com a alteração de preço acima destacada.

14.21.2. Em se verificando a hipótese prevista nesta cláusula, e caso o ASSINANTE opte pela extinção do contrato, não haverá incidência de eventuais ônus existentes em decorrência da vigência do contrato.

14.21.3. Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação de serviços e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à PRESTADORA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ao ASSINANTE.

14.22. Todos os valores em vigor para o(s) serviço(s) disponibilizado(s) estão dispostos no endereço eletrônico da PRESTADORA ([www.brasrede.com.br](http://www.brasrede.com.br)) e poderão ser obtidos, ainda, por intermédio do Serviço de Atendimento ao Cliente ou ainda na sede da PRESTADORA.

14.23. Sobre os preços constantes dos planos serão acrescidos os encargos e tributos (ICMS, COFINS e PIS), em conformidade com a legislação em vigor.

14.24. O ASSINANTE tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela PRESTADORA não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, devendo observar o seguinte:

I- prazo de até 120 (cento e vinte) dias para contestação do débito perante a PRESTADORA;

II- a contestação poderá ser feita por correspondência, telefone ou, ainda pessoalmente;

14.25. Os valores contestados, reconhecidos como procedentes serão devolvidos ao ASSINANTE no documento de cobrança subsequente ou, ainda, através de depósito bancário, em conta corrente indicada pelo ASSINANTE. Em caso de improcedência o valor será ressarcido em documento de cobrança futuro.

14.26. Caso o ASSINANTE apresente contestação parcial, a PRESTADORA deve suspender a cobrança da quantia impugnada, sendo devido o pagamento pelo ASSINANTE da quantia incontroversa.

14.27. Caso seja improcedente a contestação dos valores, sobre estes serão aplicadas as penalidades de multa moratória de 2% sobre o valor do débito e juros no dia seguinte ao vencimento; juros de 1% ao mês calculados *pro rata die*; suspensão do serviço, mediante prévia comunicação, para geração de chamadas após 30 (trinta) dias de inadimplência, e desligamento total, após 60 (sessenta) dias de inadimplência.

## **15. DO REAJUSTE DE PREÇOS**

15.1. Como forma de manter o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, o valor dos serviços será reajustado anualmente, conforme periodicidade mínima admitida em lei, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna/IGP-DI, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

15.2. A PRESTADORA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante devido registro em cartório, e no sistema operacional, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo ASSINANTE por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência.

## **16. PRÁTICAS LESIVAS**

16.1. Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço [Plano de Internet](#) e/ou aos demais ASSINANTES, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) O ASSINANTE será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a OPERADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às

autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

b) As tentativas de obter acesso não autorizado tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o ASSINANTE, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao ASSINANTE ou colocar à prova a segurança de outras redes;

c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro ASSINANTE, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como "negativa de acesso", ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;

e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou "cavalos-de-tróia" em computadores de assinantes ou terceiros;

f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

## **17. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

17.1 Nos termos da legislação vigente são direitos do ASSINANTE:

I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,

XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

17.2 Nos termos da legislação vigente são deveres dos Assinantes:

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

II - preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,

VII - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

## **18. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

18.1. Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a PRESTADORA nos termos dos artigos 41 a 55 da Resolução 614 de 2013 da Anatel:

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

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

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a Prestadora e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 42. Quando uma Prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

Art. 43. A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

Art. 44. A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

Art. 45. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

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

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

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

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

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

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

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

VIII - tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais

modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

IX - tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;

X - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIII - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

(XV - manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

Parágrafo único. As Prestadoras devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

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

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

Art. 50. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

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

Art. 52. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive

registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

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

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

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

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

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

## **19. DO PRAZO**

19.1. Salvo disposição diversa neste instrumento ou na Proposta de Adesão, este contrato apresentará prazo de vigência por período indeterminado a contar da data de ingresso do ASSINANTE no sistema, que ocorrerá com a instalação/habilitação e disponibilização do serviço contratado.

19.2. Na hipótese do ASSINANTE optar pela opção fidelidade que implique permanência mínima do serviço contratado, o referido Contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado.

19.3. Qualquer das Partes poderá denunciar este contrato a qualquer tempo, se vigente por prazo indeterminado, por notificação escrita, devidamente subscrita.

**19.3.1. Se, pelo ASSINANTE, a denúncia deverá conter nome e CPF do ASSINANTE, número de identificação do contrato (código), endereço da instalação, e ser entregue na sede da PRESTADORA; enviado via carta ou e-mail (que deverá ser confirmado o recebimento por ele).**

19.3.2. Se, pela PRESTADORA, a denúncia deverá ser encaminhada por ato escrito ao endereço do ASSINANTE. Em todo caso, a denúncia deverá ser recebida com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de extinção contratual.



19.4. Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

## **20. RESCISÃO CONTRATUAL**

20.1. O presente Contrato ficará rescindido de pleno direito caso:

- a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA pelo órgão federal competente;
- b) o ASSINANTE não tenha mais interesse na continuidade do serviço, de forma que deverá comunicar sua decisão à PRESTADORA, agendando a data da desconexão, devendo ainda, neste período, cumprir com suas obrigações contratuais, bem assim, com obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à opção de fidelidade – permanência mínima, caso tenha optado por esta modalidade;
- c) não seja possível a execução do serviço contratado, por razões técnicas e/ou físicas, na medida em que o endereço indicado pelo ASSINANTE deixe de apresentar as condições técnicas ou de segurança;
- d) haja mudança de domicílio em que é prestado o serviço, sem que haja possibilidade de transferência, por parte do ASSINANTE, sendo caracterizada a rescisão por iniciativa deste, o que implica a cobrança de eventual taxa de instalação/habilitação pela PRESTADORA quando outrora suspensa a sua cobrança.
- e) haja denúncia escrita por qualquer das partes, a qualquer época, sem que seja devido o valor da taxa de instalação/habilitação, especificamente para o caso em que o ASSINANTE tenha optado por pagar a mesma ao firmar a sua Proposta Comercial de Assinatura/Contrato. Caso a denúncia se dê pela PRESTADORA, a mesma deverá fazê-la com antecedência de 30 (trinta) dias.
- f) haja utilização indevida do serviço pelo ASSINANTE, por meio de uso ilegal (em desacordo com as leis, normas, regulamentos aplicáveis, bem como pela inobservância do disposto nesta Condições Gerais), bem como adulteração de equipamentos ou programas, por qualquer outro meio que venha a fruir dos serviços de forma diferente da que efetivamente contratou com a PRESTADORA.

20.2. A PRESTADORA se resguarda ao direito de rescindir o presente Contrato, sem que lhe seja atribuído quaisquer ônus, nas hipóteses em que ocorra a distribuição indevida a terceiros de sinais transmitidos; a recepção indevida dos sinais transmitidos; a revenda não autorizada dos serviços, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros; reprodução indevida dos sinais transmitidos por meio ardil ou qualquer outro meio fraudulento; ou ainda caso haja constatação por parte da PRESTADORA de que o ASSINANTE está realizando outras práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente Contrato. Nesses casos, a PRESTADORA reservar-se ao direito de efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas

instalações do ASSINANTE, o qual envidará esforços para facilitar tais procedimentos.

20.2.1. Além de infração contratual, tais práticas constituem ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes.

20.3. Em caso de extinção do contrato, por qualquer razão, os profissionais habilitados pela PRESTADORA, devidamente identificados, ficam desde já autorizados ao livre acesso aos locais onde encontra-se instalada a rede e situados os equipamentos da PRESTADORA, inclusive em áreas comuns ou que dependam de autorização do condomínio.

20.4. A extinção do presente contrato não isenta as Partes do cumprimento de todas as respectivas obrigações, e, no caso de denúncia, ficam sujeitas à aplicação de penalidades pertinentes aos inadimplementos ocorridos entre a comunicação prévia e a data da efetiva rescisão deste contrato.

20.5. Na hipótese de extinção do presente contrato, por qualquer razão, o ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento do valor da franquia e eventuais minutos excedentes que tenham sido gerados até a extinção do referido contrato, levando-se em consideração o período de faturamento.

20.6. Salvo disposição específica neste instrumento, o descumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato, por qualquer das partes, autorizará imediata extinção contratual pela parte adimplente, mediante denúncia escrita, sem prejuízo de serem tomadas as medidas cabíveis.

## **21. DA NOVAÇÃO**

21.1 A não utilização pela PRESTADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

## **22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**22.1. O aceite telefônico e/ou eletrônico dado pelo ASSINANTE neste contrato, bem como o pagamento da primeira fatura de cobrança relativa aos serviços prestados, implica a aceitação pelo ASSINANTE de todas as cláusulas e condições aqui pactuadas.**

22.2. O ASSINANTE declara que não apresenta restrição em sistema de proteção ao crédito, ficando a PRESTADORA autorizada a proceder consulta em sistemas de proteção ao crédito, para que os serviços objeto deste contrato venham a ser prestados.

**22.3. Caso se constate a existência de alguma pendência, perante a PRESTADORA, no domicílio para o qual foi solicitado o serviço, o contrato não se concretizará, salvo se o**

**proponente demonstrar que não apresenta qualquer relação com a pendência em exame.**

22.4. A PRESTADORA, com vistas a assegurar a continuidade da prestação dos serviços contratados, poderá ceder direitos ou obrigações aqui estipuladas à empresa controladora, controlada ou coligada ou a terceiros, ficando expressamente vedado ao ASSINANTE ceder ou transferir este instrumento a terceiros sem a expressa concordância da PRESTADORA.

22.5. O ASSINANTE, que não estiver inadimplente com nenhuma de suas obrigações, poderá ceder a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato. A cessão de direitos e obrigações que alude essa cláusula só será oponível à PRESTADORA se formalizada com a sua interveniência/ anuência, e desde que o Cessionário manifeste, por escrito, sua concordância aos termos e condições deste contrato.

**22.6. É expressamente vedado emprestar, ceder, comercializar, sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação dos serviços regulados neste negócio, sejam estes atos realizados total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da PRESTADORA.**

22.6.1. O ASSINANTE concorda que a prestação do Serviço é de natureza individual, ficando o ASSINANTE ciente de que não poderá comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar o Serviço a terceiros, a qualquer título, bem como não poderá utilizá-lo como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros.

22.7. No ato da adesão, o ASSINANTE expressamente autoriza a PRESTADORA integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, mediante o que, o ASSINANTE passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da PRESTADORA ou de outras empresas, ressalvando-se a qualquer tempo, o direito do ASSINANTE que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de relacionamento da PRESTADORA e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

22.8. Cabe ao ASSINANTE a obrigação de comunicar à PRESTADORA tudo que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao ASSINANTE comunicar tais mudanças de telefone, endereço e outros dados cadastrais.

22.9. A PRESTADORA deve solucionar as reclamações e responder adequadamente aos pedidos de informação recebidos dos ASSINANTES no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar de seu recebimento. Em caso de reclamação recebida por meio de

correspondência, o prazo de resposta pela PRESTADORA será de até 10 (dez) dias úteis.

22.10. No caso de cláusulas tratarem do mesmo assunto de modo complementar vigorará aquela que contiver maior detalhamento.

**22.11. O presente Contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.**

**22.12. As Partes elegem, de comum acordo, o foro da Comarca em que fica localizada a sede da PRESTADORA para dirimir qualquer dúvida ou litígio deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.**

22.13. A presente contratação está sujeita à aplicação dos dispositivos contidos na regulamentação aprovada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

22.14. Este instrumento está registrado na íntegra no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da localidade da prestação de serviços.