

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

YELLOW CONNECT MULTIMÍDIA LTDA-ME, pessoa jurídica de direito privado, portadora do CNPJ sob n.º 26.960.421/0001-58, inscrita na JUCESP sob n.º 492.900.771.118, com sede na Rua Circular,463, na cidade de Osasco/SP – CEP. 06132140 – Telefones: (11)4210.1020, endereço eletrônico Email: sac@yellownet.com.br e o site www.yellownet.com.br, autorizatárias para a prestação de SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA em conformidade com o Ato no. 11624, de 25/08/2017 e por meio do Termo de autorização outorgado pela Agência de Telecomunicações ANATEL no Processo no. 53500069186/2017, neste ato denominada simplesmente **CONTRATADA**, e, como **CONTRATANTE**, a pessoa física ou jurídica devidamente qualificada no ANEXO I -**TERMO DE ADESÃO**, que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste presente instrumento.

Tem entre si, justo e contratado, firmar o presente Contrato que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, dentro da área de autorização, onde a CONTRATADA fornecerá acesso à internet nos termos e condições específicos do PLANO DE ACESSO constante no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO disponibilizado pela CONTRATADA e escolhido livremente pelo CONTRATANTE.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATANTE tem pleno conhecimento do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), das informações necessárias ao bom uso do serviço, dos Planos de Serviços ofertados e das formas de faturamento e cobrança, constantes dos folhetos e manuais explicativos, constantes no site da CONTRATADA, que integram o presente instrumento como se aqui estivesse transcrito para todos os fins de direito, os quais o CONTRATANTE declara tê-los recebido juntamente com uma via deste Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Será enviado ao CONTRATANTE que efetuar a contratação dos serviços ofertados pela CONTRATADA a distância, por meio de televendas ou de internet cópia do Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) juntamente com os aparelhos de modem no prazo acordado entre as partes.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O CONTRATANTE declara que teve acesso prévio a todas as características do PLANO DE ACESSO escolhido, principalmente no que diz respeito das velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos, fidelidade, tempo de resposta para atendimentos entre outras informações. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente

residencial ou comercial, dependendo da escolha feita pelo CONTRATANTE no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO, não podendo o CONTRATANTE utilizar-se do plano contratado para finalidade diferente à que foi contratada.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA poderá ceder, na duração do presente contrato, IP fixo ou dinâmico, tudo irá depender da descrição do PLANO DE ACESSO escolhido pelo CONTRATANTE descrito no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso conforme previsão no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO.

I – Fica desde já acordado que o(s) IP(s) cedido(s) ao CONTRATANTE são de propriedade exclusiva da CONTRATADA, que terá autonomia para alterá-los a qualquer momento, mediante aviso prévio de 10(dez) dias.

DA HABILITAÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – Mediante a aceitação pela CONTRATADA, após análise de crédito e apresentação dos documentos pessoais da CONTRATANTE e com o ANEXO I – TERMO DE ADESÃO corretamente preenchido e firmado pela CONTRATANTE, e, quando cabível o pagamento das tarifas de habilitação, o CONTRATANTE adquirirá o direito ao uso do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), obrigando-se e condicionando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da Anatel.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Ao contratar os serviços da CONTRATADA o CONTRATANTE receberá um login e uma senha privativa que constituem sua identificação para uso do serviço, este serviço também poderá ser realizado por meio de cadastramento de senha no site junto ao CPF.

I - O CONTRATANTE terá apenas um login e uma senha privativa, que são pessoais e intransferíveis.

II - O CONTRATANTE assume integral responsabilidade por quaisquer prejuízos que cause a terceiros ou venha sofrer pela utilização indevida de seu código ou de sua senha privativa.

III- Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo login de CONTRATANTE e a mesma senha privativa de acesso aos serviços.

IV- A CONTRATADA, exceto por inviabilidade técnica, deve atender ao pedido do CONTRATANTE de substituição do código de acesso e login, podendo a CONTRATADA cobrar pela respectiva alteração.

DOS PLANOS DE SERVIÇO

CLÁUSULA TERCEIRA - O CONTRATANTE tem direito ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) na forma de sua escolha conforme as opções de plano oferecido pela CONTRATADA disponível em www.yellownet.com.br, nos folhetos e por meio da televenda.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O assinante deverá optar, junto a CONTRATADA, pelo Plano de Serviço assinado no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O CONTRATANTE compromete-se a cumprir todas as obrigações e

condições pertinentes ao Plano de Serviço escolhido, a este Contrato e às Condições Comerciais de Concessão de Benefícios (quando aplicável), fruindo o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e legislação vigente aplicável, em virtude de eventual mau uso, sendo-lhe garantidos todos os meios de defesa previstos na Resolução 614/2013 da Anatel e no Código de Defesa do Consumidor.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O CONTRATANTE poderá estar sujeito as multas por descumprimento dos termos constantes nas Condições Comerciais para concessão de Benefícios pactuadas em documento apartado, em conformidade com o que prevê a Resolução 614/2013 da Anatel.

PARÁGRAFO QUARTO – Para qualquer tipo de plano de serviço escolhido, somente o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar ao Serviço de Atendimento ao cliente da CONTRATADA a transferência de Planos de Serviços dentre aqueles por ela ofertados, observadas as condições dispostas neste Instrumento.

CLÁUSULA QUARTA - O CONTRATANTE, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer à CONTRATADA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de (30) trinta dias e o máximo de (120) cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no período da suspensão prevista neste artigo.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O CONTRATANTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA tem o prazo de vinte e quatro horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

PARÁGRAFO QUARTA - A CONTRATADA poderá, a seu critério, suspender ou diminuir a velocidade de acesso em caso de inadimplência do CONTRATANTE.

§5º - Esta cláusula somente será aplicada no caso de inexistência de fidelidade no momento do pedido da suspensão.

PARÁGRAFO QUINTO – Toda e qualquer solicitação de suspensão da prestação de serviço que não se adegue ao previsto no caput desta cláusula estará sujeita a cobrança de taxa pela CONTRATADA.

CLÁUSULA QUINTA – Na hipótese de o CONTRATANTE solicitar a transferência de plano de serviço, o CONTRATANTE tem ciência que, até a efetivação de tal transferência por parte da CONTRATADA, permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao Plano de Serviço

ainda em vigor.

CLAUSULA SEXTA – A transferência de titularidade do acesso utilizado pelo CONTRATANTE, poderá ser por ele solicitada a qualquer tempo, desde que o novo titular seja aprovado na avaliação de crédito feita pela CONTRATADA. A transferência deve ser condicionada, de qualquer forma, a adimplência da CONTRATANTE, ao pagamento dos custos de transferência, e à concordância do cessionário da assinatura, desde que se obrigue a cumprir as normas contratuais, mediante a assinatura de nova Solicitação para planos de serviços.

CLÁUSULA SÉTIMA - Os PLANOS DE ACESSO poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da CONTRATADA e conforme a escolha do CONTRATANTE no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os planos de acesso poderão conter FRANQUIA DE CONSUMO, comprometendo-se a CONTRATADA a utilizar adequadamente a modalidade e plano escolhido, adequando sua utilização ao limite de tráfego de dados contratado, estando ciente desde já, que a utilização além da franquia estabelecida neste contrato implicará em automática alteração para velocidade de 128 Kbps, permanecendo neste estado até o final do respectivo ciclo de faturamento, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada, sendo facultado ao CONTRATANTE adquirir, se disponível, por meio do SAC, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês, sendo facultado ao CONTRATANTE adquirir, se disponível, por meio do SAC, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

PARÁGRAFO SEGUNDO - No caso de contratação pré-pagos e com franquia, o plano de consumo de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada para o CONTRATANTE, durante todo mês.

CLÁUSULA OITAVA - Independente de ação ou vontade da CONTRATADA, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego. Em virtude destes fatores, alheios a vontade da CONTRATADA, fica garantido ao CONTRATANTE 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 da rede mundial de computadores – INTERNET, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

CLÁUSULA NONA - A oferta de velocidade contratada pelo CONTRATANTE trata-se a taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pela aplicação do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – A CONTRATADA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo CONTRATANTE, nos padrões de mercado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, contudo o CONTRATANTE entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador) por ele utilizado, tráfego de dados na Rede Mundial de Computadores (a “Internet”) (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Os planos de banda larga oferecidos destinam-se ao uso do CONTRATANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do serviço disponibilizado por meio dos planos, exceto por expressa autorização por escrito da CONTRATADA, responsabilizando o CONTRATANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – A CONTRATADA poderá disponibilizar equipamentos em regime de comodato ao CONTRATANTE com a finalidade de viabilizar a utilização do PLANO DE ACESSO escolhido, conforme descrito no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO. Não poderá o CONTRATANTE utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O CONTRATANTE deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do CONTRATANTE, este deverá ressarcir a CONTRATADA dos danos causados.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o CONTRATANTE deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

PARÁGRAFO TERCEIRO - No caso da não devolução e/ou devolução com avarias, o CONTRATANTE autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor dos equipamentos não devolvidos e/ou avariados, com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – A CONTRATADA manterá uma tabela de preços dos serviços por ela ofertados, conforme os diversos Planos de Serviço disponibilizados, incluindo, mas não limitado a taxa de migração, deslocamento, serviços opcionais, e demais facilidades não essenciais, sendo o CONTRATANTE cobrado de acordo com a aludida tabela e com as opções feitas, independentemente

de sua efetiva utilização no período, ainda que se trate de facilidades não essenciais.

PARÁGRAFO ÚNICO – O CONTRATANTE é o único responsável pelo pagamento das tarifas, preços e demais encargos DECORRENTES DO PRESENTE Contrato e da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), independente de que seja o usuário do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Os valores totais dos serviços prestados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, bem como os encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes ser, serão cobrados mensalmente (ou outra forma acordada), diretamente ao CONTRATANTE, mediante envio eletrônico da fatura de prestação de serviço (a “fatura”) para o endereço eletrônico por ele indicado no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO, conforme responsabilidade assumida pelo CONTRATANTE nas deste contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O pagamento do PLANO DE ACESSO escolhido será mensal conforme descrito no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO, aceitando outras formas de pagamento e/ou periodicidade que poderão ser pactuadas pelas partes livremente desde que formalmente realizada a alteração.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do PLANO DE ACESSO.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O CONTRATANTE com mais de uma habilitação de Plano Pós-pago terá o parâmetro atrelado à somatória dos planos contratados, ficando o bloqueio sujeito a todas os planos contratados em nome do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, temporariamente, descontos ou promoções, sejam ou não em dias e horas normalmente de baixa utilização dos serviços, em valores ou percentuais que entender cabíveis, de forma a otimizar o uso do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sem caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação consumerista ou, ainda à regulamentação em vigor.

PARÁGRAFO QUINTO – Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 meses de vigência pela variação do IPCA, IGPM, INPC ou outro índice que venha a substituí-los, devendo a CONTRATADA escolher o índice que for mais adequado ao cálculo e informar a CONTRATANTE.

I- O reajuste será contados a partir da data de início da comercialização do plano de serviço ao qual o CONTRATANTE se vinculou por opção do ANEXO I – TERMO DE ADESÃO.

PARÁGRAFO SEXTO - A fatura terá data de vencimento escolhida pelo CONTRATANTE no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO, dentre as 04 (quatro) opções de vencimento disponibilizadas pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO SÉTIMO – A fatura será disponibilizada em até 05 (cinco) dias antes do vencimento. O

não recebimento do boleto de cobrança pelo CONTRATANTE antes do vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não será justificativa para eximir do pagamento de sua mensalidade na data acordada, devendo o CONTRATANTE entrar em contato imediato com a CONTRATADA por meio do site www.yellownet.com.br e/ou pelo telefone (11)4210.1020 onde poderá sempre obter sua via de pagamento e efetuar os pagamentos em dia, não o fazendo, incorrerá em todos os encargos moratórios, não podendo ser este motivo base para a isenção dos efeitos da mora contratual.

PARÁGRAFO OITAVO - O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO optado pelo CONTRATANTE.

PARÁGRAFO NONO - O CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, além dos valores de serviços, os valores de outras comodidades ou facilidades relacionadas com o serviço autorizado.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Os preços cobrados pela CONTRATADA podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos seus CONTRATANTES e estará descrito no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o Poder Público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

DO NÃO-PAGAMENTO

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – O não-pagamento da fatura na data de seu vencimento terá como consequência ao CONTRATANTE o seguinte:

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato incidirá sobre a parcela devedora do contrato multa de mora no montante de 2% (dois por cento) incidente no dia seguinte após o vencimento e juros moratórios no montante de 1% (um por cento) por mês de atraso, calculados de forma *pro rata die* contados a partir do data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito (correção monetária) calculado pelo IGPM/FGV ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Além da multa e juros moratórios acima dispostos, poderão ser cobradas, cumulativamente, outras quantias previstas no PLANO DE ACESSO (ANEXO I – TERMO DE ADESÃO), se for o caso.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O atraso no pagamento de uma das mensalidades deste contrato autoriza a CONTRATADA a executar a redução da velocidade fornecida, cobrando os mesmos valores contratados até o efetivo pagamento das mensalidades em atraso, no dia seguinte após o vencimento da fatura.

PARÁGRAFO QUARTO - No caso de o CONTRATANTE estar em atraso de 30 (trinta) dias da data do

vencimento da fatura, poderá a CONTRATADA suspender o fornecimento do serviço e/ou encerrar este contrato, unilateralmente, devendo o CONTRATANTE o pagamento das mensalidades atrasadas devidamente atualizada, corrigida e com as sanções previstas neste contrato, até o último dia de fornecimento dos serviços.

PARÁGRAFO QUINTO - Transcorrido 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total da prestação de serviço, prevista no § 4º da CLÁUSULA DÉCIMA, o serviço deverá ser desativado definitivamente e este Contrato de prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), devendo a CONTRATANTE arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ da CONTRATANTE, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito SPC e SERASA, considerando as multas, juros e correções contratuais.

PARÁGRAFO SEXTO - Caso o CONTRATANTE, após a ocorrência do disposto na CLAUSULA 10ª, § 4º, QUEIRA PERMANECER COMO CLIENTE DA contratada, o mesmo poderá ser atendido por meio de habilitação de um plano de serviço pré-pago, mediante o pagamento dos valores devidos e de qualquer cobrança devida e ainda não faturada, bem como da taxa de transferência vigente.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Caso a CONTRATADA deixe de aplicar o disposto em qualquer uma das cláusulas contratuais ou aplique critérios diferentes mais benéficos para a CONTRATANTE, isto não implica novação ou renúncia de direitos pela CONTRATADA, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério voltar a aplicar os procedimentos estipulados neste contrato.

DA CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– O CONTRATANTE tem direito ao recebimento, acaso solicite, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados, sem ônus, podendo questionar os débitos contra ele lançados mediante a devida contestação dirigida à CONTRATADA.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A contestação de débitos deve ser apresentada pelo CONTRATANTE, ou seu representante legal, na forma escrita ou verbal podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância e deverá ser nomeada por meio de um número de protocolo que possibilitará o acompanhamento pelo CONTRATANTE de forma a permitir uma solução conforme previsto na Resolução 614/13 da Anatel.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os débitos contestados pelo CONTRATANTE serão analisados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias do recebimento da contestação. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A contestação deve ser feita no prazo de 90 (noventa) dias contados do vencimento da fatura a ser questionada.

PARÁGRAFO QUARTO – A devolução de valores pagos indevidamente deve ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento do resultado da análise da contestação, preferencialmente em fatura emitida por meio de créditos na próxima mensalidade, a critério do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO QUINTO - Os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos, acrescidos correção monetária.

PARÁGRAFO SEXTO – Caso a contestação seja indeferida, a cobrança contestada apresentada pela CONTRATADA deverá ser paga com juros, multa e atualizações. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima parcela, a critério da CONTRATADA.

DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – A CONTRATADA obriga-se perante o CONTRATANTE a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela Anatel.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - A CONTRATANTE tem conhecimento de que os serviços poderão eventualmente ser afetados, ou temporariamente interrompidos, por razões técnicas. A CONTRATADA não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviços que sejam causados por caso fortuito ou força maior, bem como por limitações decorrentes por imposições governamentais, por interconexões a rede da CONTRATADA, por má utilização dos serviços ou por qualquer fato ou ato alheio à sua vontade ou fora de seu controle.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvada a ocorrência de interrupções devido a:

a) falta de fornecimento de energia elétrica para a CONTRATADA; b) falha dos serviços de responsabilidade da operadora de serviços telefônicos; c) ocorrências de falhas no sistema de transmissão no acesso à Internet; d) manutenção técnica dos equipamentos e/ ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema de transmissão de dados; e) ação de terceiros que impeça a prestação dos serviços; f) casos fortuitos ou força maior; G) entre outros em que a CONTRATADA não concorrer para o evento.

I- A interrupção na prestação dos serviços, pelos motivos relacionados acima, que ultrapassarem tempo superior a 72 (setenta e duas) horas consecutivas, será descontado proporcionalmente os valores referentes a esse período de paralisação.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA manterá gratuitamente SAC, de forma a facilitar a comunicação com o CONTRATANTE e ter conhecimento de eventuais falhas ocorridas.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O CONTRATANTE declara ter tomado ciência das localidades de cobertura do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), e reconhece que poderá ocorrer descontinuidade no sinal dentro da área de cobertura em decorrência, obstruções urbanas ou condições climáticas.

PARÁGRAFO QUARTO – Em hipótese alguma o CONTRATANTE se desobrigará ao pagamento do serviço sob alegações de não abrangência do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) em determinada área.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – O CONTRATANTE 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 CONTRATADA. Interrupções do serviço causadas pelo CONTRATANTE ou por eventos de força maior, não constituirão falhas de cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas neste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – Para os casos da placa de modem diretamente conectada ao computador do usuário, é do conhecimento do CONTRATANTE que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a CONTRATADA não garantirá o funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada dos planos, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – A CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do CONTRATANTE provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões indevidamente utilizadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – O CONTRATANTE que utilizar do plano como meio de acesso à internet por meio do computador, compete a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à Internet e, da mesma forma, estar exposto a usuários mal-intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acessos não permitido ao computador do CONTRATANTE.

DO PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – A vigência da contratação do PLANO DE ACESSO escolhido será determinada no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO e sua renovação, nos mesmos termos, será automática no caso de silêncio das partes no momento do término do contrato tornando-se contrato por prazo indeterminado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso da taxa de instalação/habilitação eventualmente paga e sem prejuízo do direito da CONTRATADA ao recebimento da totalidade dos valores referente aos serviços prestados, diretamente do CONTRATANTE, de seu espólio, herdeiros e/ou sucessores, sócios, nas seguintes hipóteses:

a) Por qualquer das partes, em decorrência da inobservância da outra parte no cumprimento das

obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;

b) Pela CONTRATADA, em decorrência da prestação de declaração falsa, cessão a terceiros (a qualquer título) pelo CONTRATANTE no direito de uso do serviço, conforme prévia formalização perante a CONTRATADA; no caso de modificações indevidas na instalação, por parte do CONTRATANTE, ou uso fraudulento e ilícito da prestação e serviço com a intenção de lesar terceiro ou a própria CONTRATADA.

c) A pedido do CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência e fidelidade.

d) Pela morte ou interdição do CONTRATANTE, encerramento e/ou falência da CONTRATANTE.

e) Por iniciativa da CONTRATADA, ante o descumprimento comprovado, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais ou regulamentares, pela falta de pagamento, por mais de 30 dias dos valores constantes no presente termo será considerado como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do CONTRATANTE.

f) Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1º - Caso o CONTRATANTE queira cancelar o serviço deverá notificar previamente a CONTRATADA com trinta dias de antecedência do término do mesmo, o disposto nesse parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Em caso de rescisão por culpa do CONTRATANTE o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado Cláusula DE FIDELIDADE.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Ao término do contrato o CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA todos os equipamentos cedidos, a qualquer título, durante a duração do PLANO DE ACESSO escolhido no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO.

CLÁUSULA - O CONTRATANTE tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informações incorretas incompletas ou falsas pelo CONTRATANTE, o presente contrato poderá ser rescindido imediatamente, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção, por parte da CONTRATADA, das medidas cíveis e criminais cabíveis.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – A CONTRATANTE desde já concorda que, na hipótese de rescisão contratual ou em caso de migração de plano, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração de serviço, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão. Excepcionalmente, em virtude da característica dos planos esta cobrança residual corresponderá ao valor integral da franquia do referido plano, aplicada mensalmente.

DOS BENEFÍCIOS E FIDELIDADE

CLÁUSULA VOGÉSIMA SEXTA – Poderão ser concedidos ao CONTRATANTE benefícios por meio de Promoção no preço de serviço condicionado a FIDELIDADE do CONTRATANTE. Quando disponível, o CONTRATANTE pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela CONTRATADA em troca de FIDELIDADE contratual, tal opção não é obrigatória podendo o CONTRATANTE aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – Caso o CONTRATANTE opte pelo benefício técnicos e/ou contratuais oferecidos pela CONTRATADA em troca de fidelidade contratual, firmará o termo de fidelidade sob cláusula à parte, doravante denominado CLÁUSULA DE FIDELIDADE.

Parágrafo único: No mencionado termo constarão os valores NORMAIS do serviço e o valor com o benefício concedido, as multas incidentes que serão aplicadas no caso de desistência do CONTRATANTE antes do término da fidelidade, estando os demais casos subordinados as cláusulas quarta deste contrato entre outras clausulas existentes.

I – O prazo para a fidelidade será no mínimo de 12 meses e constará no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO, sendo permitido a CONTRATADA estipular outro prazo desde que a CONTRATANTE seja conveniente.

II – No caso de desistência dos benefícios concedidos no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO e/ou outra forma de contratação, a CONTRATANTE deverá solicitar por escrito, por meio de notificação, com antecedência de 30 (trinta dias) a ser contado do recebimento da notificação, aderindo e permitindo, desde já, a cobrança de multa proporcional ao término total do contrato e também sobre o benefício recebido.

III - A multa também poderá ser cobrada caso o CONTRATANTE opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

IV – Com a desistência dos benefícios concedidos sob termo a CONTRATADA poderá cobrar da CONTRATANTE, o valor do plano mensal sem benefício até a extinção do contrato de prestação de SCM.

V – Pode a CONTRATANTE, a qualquer momento, se desvincular dos benefícios oferecido por esta CLÁUSULA pela CONTRATADA desde que pague a multa contratual.

VI - A renovação do TERMO DE FIDELIDADE poderá ocorrer com a renovação do PLANO DE ACESSO desde que solicitado pelo CONTRATANTE a CONTRATADA e tendo a disponibilidade deste pela CONTRATADA e sua anuência.

VII – Caso o CONTRATANTE solicite o cancelamento do plano contratado com fidelidade descrito no ANEXO I – TERMO DE ADESÃO, sujeitar-se-a ao pagamento de multa adicional e individual correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor mensal desta contratação multiplicado pela

quantidade de meses restantes para o término do período de permanência assumido.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – São direitos e deveres do CONTRATANTE conforme a resolução 614/13 que devem acompanhar o contrato conforme previsão do artigo 39 da mesma Resolução:

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

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

II - à liberdade de escolha da Prestadora;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

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

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

Art. 57. Constituem deveres dos Assinantes:

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – Não modificar as instalações efetuadas pela CONTRATADA sem seu consentimento sob pena de responsabilização pelos equipamentos e danos causados a CONTRATADA independente da aplicação de multa contratual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Não utilizar a rede da CONTRATADA para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O CONTRATANTE responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal

por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados por meio de sua conexão e/ou senha de acesso. O CONTRATANTE tem ciência que a CONTRATADA é obrigada por Lei a guardar os logs de conexão.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o PLANO DE ACESSO assim permitir. Caso seja detectado o compartilhamento de internet o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor equivalente a 70% do PLANO DE ACESSO para cada pessoa física e/ou jurídica com quem o acesso for compartilhado. O valor ora mencionado será multiplicado pelo número de meses em que houve o compartilhamento.

PARÁGRAFO QUARTO – Informar a CONTRATADA, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o PLANO DE ACESSO para a prestação de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. Em caso de inexistência dessa informação a CONTRATADA poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

PARÁGRAFO QUINTO – Informar seu novo endereço e arcar com taxas relativas à mudança de endereços que poderá ser incluída na fatura posterior, juntamente com o pagamento do período.

PARÁGRAFO SEXTO - No caso de assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da CONTRATADA a CONTRATANTE deverá arcar com as despesas, sendo que tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará a multa, correção monetária e juros previsto neste contrato sem exclusão do envio do nome do CONTRATANTE PARA o cadastro nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA – São direitos e deveres da CONTRATADA conforme a resolução 614/13 que devem acompanhar o contrato conforme previsão do artigo 39 da mesma Resolução:

“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. (grifo nosso)

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 avo 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 comprovado;
- 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.

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.** (grifo nosso)

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.”

DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – A CONTRATADA não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O CONTRATANTE é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O CONTRATANTE requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a CONTRATADA em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço ora contratado, aos demais CONTRATANTES, ou ao mercado, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive do bloqueio do serviço ou à rescisão contratual as dispostas a seguir:

- a) As tentativas de obter acesso não autorizado tais como tentativas de fraudar autenticações ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o CONTRATANTE, conectar-se ao servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado pelo CONTRATANTE ou colocar à prova a segurança de outras redes;
- b) As tentativas de interferir no serviço de qualquer outro CONTRATANTE, 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;
- c) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de CONTRATANTES;
- d) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalo-de-tróia” em computadores de

CONTRATANTES ou terceiros.

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - A CONTRATADA não se responsabiliza pelo uso do PLANO DE ACESSO na rede interna do CONTRATANTE, cabendo a CONTRATANTE configurar seus roteadores, wi-fi, entre outros equipamentos internos que não podem interferir na prestação de serviço da CONTRATADA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - O CONTRATANTE será responsável por manter as configurações tanto da estação móvel quanto do computador utilizado para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiro ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a CONTRATADA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CONTRATANTE, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o CONTRATANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - O CONTRATANTE reconhece que não caberá a CONTRATADA qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou de troca de mensagens entre CONTRATANTE e provedores de acesso ou terceiro, ou mesmo de transações comerciais e/o financeiras ou qualquer outra natureza praticadas pelo CONTRATANTE por meio da rede da CONTRATADA ou por meio da internet.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – O CONTRATANTE, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais a que porventura venha a ter acesso por meio do serviço contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos referidos pelas perdas danos e lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA – O CONTRATANTE se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como a informar qualquer modificação verificada, de forma a não causar a qualquer dificuldade no que concerne à comunicação entre as partes. A não atualização destes dados e a consequente não localização do CONTRATANTE para contato poderá ocasionar suspensão do contrato e dos serviços prestados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA – A CONTRATADA poderá introduzir modificações nas condições deste contrato, mediante prévia comunicação por escrito, informações ou mensagens constantes

das faturas ou mediante redação de novo contrato, procedendo ao registro no Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

§1º Caso o CONTRATANTE não concorde com as modificações contratuais comunicadas deverá no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da comunicação de alteração contratual, exercer o direito de rescindir o contrato, mediante solicitação por escrito do CONTRATANTE.

§2º O não exercício do direito de rescindir o presente contrato nos termos do parágrafo anterior, implica de pleno direito, na aceitação e adesão tácita e irrestrita do CONTRATANTE às novas condições aplicáveis ao presente instrumento.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - O presente contrato poderá ser firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura do ANEXO I – TERMO DE ADESÃO, envio/recebimentos de e-mail, preenchimento de cadastro online no site da CONTRATADA ou qualquer outro meio eletrônico por ela disponibilizado. O TERMO DE ADESÃO poderá ser formalizado de forma eletrônica ou através de assinatura direta do CONTRATANTE no TERMO DE ADESÃO. Tal escolha fica a critério da CONTRATADA.

Parágrafo Único – O pagamento de qualquer quantia, pelo CONTRATANTE, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - O CONTRATANTE declara que tem conhecimento de que a CONTRATADA é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA – A CONTRATADA informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel: <http://www.anatel.gov.br>, Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP 70070-940. Brasília/DF, Atendimento ao cidadão: 1331

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA – A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste contrato, não gera para o CONTRATANTE o direito ao reembolso da tarifa de habilitação/ eventualmente paga.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA – As partes elegem o foro da comarca de Osasco/SP para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA – Este contrato encontra-se disponível no site da CONTRATADA, www.yellownet.com.br, podendo ser consultado e impresso sempre que o CONTRATANTE assim desejar ou requerer, podendo ter maiores informações contratuais por meio do telefone da CONTRATADA, (11)4210.1020.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA – A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação, nem afetará os subsequentes exercícios de tal

direito.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - O CONTRATANTE reconhece e declara que leu e que está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste contrato e do Anexo I – Termo de Adesão.

Osasco, de de 201

CONTRATANTE

CONTRATADA