## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA,** conforme identificada a seguir:

**DADOS DA CONTRATADA**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nome Empresarial: **INFOMENCK COMERCIO E SERVICOS DE TELECOMUNICAÇÃO E INFORMATICA EIRELI** | | | |
| Nome Fantasia: **MUVNET** | | Ato de autorização nº 2159 | |
| CNPJ: 09.360.779/0001-20 | | IE: 255.380.837.110 | |
| Endereço: ESTRADA FAZENDINHA, N° 1600 | | Bairro: POUSADA DOS BANDEIRANTES | |
| Cidade: CARAPICUIBA | Estado: SÃO PAULO | CEP: 06.351-040 | |
| Telefones: (11) 3696-8181 | S.A.C: 3696-8181 | Site: http://muvnet.com.br | |

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

### 1 CLÁUSULA PRIMEIRA – CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

**1.1.1 ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

**1.1.2 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

**1.1.3 CENTRO DE ATENDIMENTO:** Órgão da CONTRATADA de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

**1.1.4 SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET** ou também denominado de SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET: Designam serviços objetos deste Contrato, considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL e do Ministério das Comunicações, como típicos "Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**1.1.5 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** Serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

**1.1.6 TERMO DE CONTRATAÇÃO:** Instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial, por telefone ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido



RTDI CARAPICUIBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

eletronicamente, obriga o CONTRATANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

**1.1.7 CONTRATO DE PERMANÊNCIA**: Instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, com a finalidade de formalizar a fidelização do CONTRATANTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão de benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

**1.1.8 CONTRATADA DE PEQUENO PORTE (PPP):** Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua;

## 2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

**2.1** O presente Contrato tem por objeto a prestação dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado), a serem disponibilizados nas dependências do CONTRATANTE, de acordo com os termos e condições previstas no presente instrumento, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo CONTRATO DE PERMANÊNCIA, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

**2.1.1** Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à internet (Serviços de Valor Adicionado) nas dependências do CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se, ainda, à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)por BANDA LARGA ou por LINK DEDICADO, também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente instrumento, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

**2.2** A prestação dos Serviços de Conexão à Internet não necessita de autorização da ANATEL para sua consecução, tendo em vista tratar-se de típico "Serviço de Valor Adicionado", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**2.3** A qualificação do contratante, bem como as especificações e características dos serviços prestados serão especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo CONTRATO DE PERMANÊNCIA, partes integrantes e indissociáveis do presente instrumento.

**2.4** Os serviços objetos do presente contrato serão prestados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da CONTRATADA.

**2.5** Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CONTRATANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**2.6** Aplicam-se ao presente **Contrato** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

**2.6.1** Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;

**2.6.2** Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;

**2.6.3** Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;

**2.6.4** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;

Parágrafo único. A CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011 e ainda no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL - Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019.

## 3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

**3.1** A adesão do serviço poderá ser realizada pelo CONTRATANTE através de vendedores credenciados pela CONTRATADA, por telefone, ou via internet.

**3.2** A adesão pelo CONTRATANTE ao presente efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

**3.2.1** Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE CONTRATAÇÃO IMPRESSO;**

**3.2.2** Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE CONTRATAÇÃO;**

**3.2.3** Por meio de assinatura na Ordem de serviço;

**3.2.4** Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

**3.2.5** Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação.

**Parágrafo Primeiro.** Por meio da **ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE CONTRATAÇÃO,** o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

**Parágrafo Segundo.** A CONTRATADA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site https://www.muvnet.com.br/ e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao CONTRATANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais

**Parágrafo Terceiro.** A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

## 4 CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

**4.1** Na prestação dos serviços de conexão à internet, a CONTRATÀDA disponibilizará ao CONTRATANTE um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

**4.2** Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao CONTRATANTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

**4.3** A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao CONTRATANTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CONTRATANTE.

**4.4** Na omissão no TERMO DE CONTRATAÇÃO quanto ao tipo de IP contratado, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

**4.5** O CONTRATANTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros CONTRATANTES da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia NAT (Network AddressTranslation).

**4.6** A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CONTRATANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

## 5 CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA NOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**5.1** É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CONTRATANTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo CONTRATANTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**5.2 O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA, é uma CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP) e por essa razão é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no**



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento, bem como no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL - Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019**

**5.3** A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) às 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

**5.4** Constituem direitos da CONTRATADA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

**5.4.1** Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

**5.4.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

**§1º** A CONTRATADA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os CONTRATANTES pela prestação e execução do serviço;

**§2º** A relação entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

**5.4.3** Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

**5.5** Constituem deveres da CONTRATADA:

**5.5.1** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

**5.5.2** Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a CONTRATADA; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**5.5.3** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao CONTRATANTE, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como CONTRATADA de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CONTRATANTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

**5.5.4** É vedado à CONTRATADA condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao CONTRATANTE à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

**5.5.4.1** A CONTRATADA dispõe do S.A.C: (11) 3696-8181, e endereço virtual eletrônico: https://www.muvnet.com.br/

**5.6** A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o CONTRATANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações. Face às reclamações e dúvidas dos CONTRATANTES, a CONTRATADA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

**5.7** 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

**5.8** Tornar disponíveis ao CONTRATANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

**5.9** Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

**5.10** Tornar disponíveis ao CONTRATANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

**5.11** Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

**5.12** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos nas regulamentações da Anatel – levando sempre em consideração as liberalidades aplicáveis as Prestadoras de Pequeno Porte – e no contrato celebrado com o CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

**5.13** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

**5.14** Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela CONTRATADA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**5.15** Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

**5.16** Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

**5.17** A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

**Parágrafo único**. A CONTRATADA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

**5.18** Toda e qualquer comunicação da CONTRATADA para com o CONTRATANTE será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

## 6 CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

**6.1** São direitos do CONTRATANTE:

**6.1.1** Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**6.1.2** À liberdade de escolha da CONTRATADA;

**6.1.3** Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

**6.1.4** Informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

**6.1.5** Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

**6.1.6** Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

**6.1.7** 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, nos termos da cláusula décima terceira.

**6.1.8** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres contratuais;

**6.1.9** Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

**6.1.10** Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;

**6.1.11** Resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações;



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**6.1.12** Encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATANTE, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

**6.1.13** Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

**6.1.14** Substituição do seu código de acesso, se requerido;

**6.1.15** 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;

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

**6.1.17** A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas, respeitadas as condições dispostas na cláusula décima terceira.

**6.1.18** À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

**6.1.19** Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência.

**6.2** Constituem **DEVERES** do **CONTRATANTE:**

**6.2.1** Informar a CONTRATADA sob qualquer alteração de endereço eletrônico ou físico, estando ciente que em caso de não informação será dado como notificado nos últimos endereços constantes na base cadastral da CONTRATADA;

**6.2.2** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

**6.2.3** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

**6.2.4** Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por CONTRATADA de serviço de telecomunicações;

**6.2.5** Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

**6.2.6** Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

**6.2.7** Indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

**6.2.8** Permitir acesso da CONTRATADA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

**6.2.9** Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso.

RTD CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395



Documento apresentado no ORIGINAL

**6.2.10** O CONTRATANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a CONTRATADA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

**6.2.11** É VEDADO ao CONTRATANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço de Valor Adicionado, contratado com a CONTRATADA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

**6.2.12** O CONTRATANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da CONTRATADA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

**6.2.13** A CONTRATADA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para ao CONTRATANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação.

**6.2.14** O CONTRATANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o CONTRATANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

**6.2.15** Comunicar imediatamente à CONTRATADA:

**I)** O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

**II)** A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

**III)** Qualquer alteração das informações cadastrais.

**IV)** O não recebimento do documento de cobrança.

## 7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA FRANQUIA DE CONSUMO

**7.1** No Plano de Serviço ofertado ao CONTRATANTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o CONTRATANTE ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

**7.2** Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o CONTRATANTE optado no TERMO DE CONTRATAÇÃO pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá



RTD CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

automaticamente. Neste caso, poderá o CONTRATANTE, alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento Telefônico.

**7.3** Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a CONTRATADA não está obrigada a informar ao CONTRATANTE, quando ocorrer de o consumo estar próximo de atingir a franquia contratada.

## 8 CLÁUSULA OITAVA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

**8.1** São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **CONTRATADA:**

**8.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

**8.1.2** O fornecimento da garantia de banda não se estende a entrega de sinais por meio do Wi - Fi;

**8.1.3** A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo cliente quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros;

**8.1.4** Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

**8.1.5** Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

**8.1.6** Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

**8.1.7** Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

**8.1.8** Número de reclamações contra a CONTRATADA;

**8.1.9** Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço;

## 9 CLÁUSULA NONA - DO PLANO DE SERVIÇO

**9.1** A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CONTRATANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo CONTRATANTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao CONTRATANTE respectivo.



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**9.2** Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA, fica o CONTRATANTE sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

**9.3** O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CONTRATANTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

## 10 CLÁUSULA DÉCIMA–DOS EQUIPAMENTOS

**10.1** A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, a titulo de locação, comodato ou doação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CONTRATANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

**10.2** O CONTRATANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena de pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

**10.3** O CONTRATANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

**10.4** Os equipamentos cedidos deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

**10.5** Em se tratando de comodato ou locação, o CONTRATANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos. Portanto, deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos;

**10.6** Em se tratando de doação, o CONTRATANTE reconhece ser o proprietário do equipamento, devendo substituí-lo por outro com idênticas características e/ ou outro que a CONTRATADA venha indicar, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos;

**10.7** Em se tratando de Comodato ou locação, ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

**10.8** Ocorrendo a retenção pelo CONTRATANTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica autorizada à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis.

**10.9** Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

**10.10** A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CONTRATANTE, independentemente de prévia notificação.

**10.11** Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da CONTRATADA, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela CONTRATADA ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao CONTRATANTE:

**10.11.1** Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

**10.11.2** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

**10.11.3** Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA.

**10.11.4** Se os equipamentos necessários para a conexão com a rede da CONTRATADA forem disponibilizados pelo CONTRATANTE (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, este será responsável pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a CONTRATADA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o CONTRATANTE solicitar assistência à CONTRATADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.



RTD/CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**10.12** A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo CONTRATANTE, e as falhas não forem atribuíveis à CONTRATADA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela CONTRATADA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

**10.13** A CONTRATADA compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do ASSINANTE resolvendo num prazo de até 48 (Quarenta e oito) horas a contar de sua solicitação protocolada.

**10.14** Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do CONTRATANTE.

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

## 11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA–DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

**11.1** Pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

**11.2** O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

**11.3** No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CONTRATANTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**11.4** Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**11.5** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CONTRATANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**11.6** Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

**11.7** Adicionalmente, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

**11.7.1** Mudança de endereço, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

**11.7.2** Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do CONTRATANTE;

**11.7.3** Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CONTRATANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CONTRATANTE ou de terceiros;

**11.7.4** Retirada de equipamentos, caso o CONTRATANTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

**11.7.5** Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

**11.8** O boleto de cobrança será entregue ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

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

**11.10** Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CONTRATANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

## 12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. O CONTRATANTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao CONTRATANTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

12.1.1 Em virtude de interrupção programada ou não, o CONTRATANTE reconhece que somente terá direito a desconto caso a interrupção ultrapasse o período de 4 (quatro) horas.

12.2 O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção programada ou não, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

Parágrafo primeiro: Caso o CONTRATANTE utilize o serviço contratado para fins comerciais ou profissionais, deverá realizar a contratação de internet de redundância para suprir qualquer necessidade durante o intervalo de inoperância e/ou degradação.

Parágrafo segundo: O desconto por interrupção não programada somente será concedido caso o CONTRATANTE entre em contato com a PRESTADORA **no momento da interrupção.**

12.3 A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

## 13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA –DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

**13.1** O não pagamento de valores acordados acordado pelo CONTRATANTE ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas seguintes penalidades:

**13.2** Transcorridos **15 (quinze) dias** da ciência da existência do débito vencido, o **CONTRATANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO,** o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**13.3** Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **CONTRATADA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

**13.4** Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o CONTRATANTE ciente que o CONTRATO poderá ser RESCINDIDO.

**13.5** Rescindido o presente **Contrato**, a **CONTRATADA** encaminhará em até **7 (sete)** dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **CONTRATANTE.**

**13.6** Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **CONTRATANTE,** sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

**13.7** Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **CONTRATANTE.**

**13.8** O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

**13.9** Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses,** além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação.

**13.10** O CONTRATANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

**13.11** O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do CONTRATANTE, devendo o CONTRATANTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

**13.12** Fica o CONTRATANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo CONTRATANTE. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

## 14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**14.1** A contestação de débito encaminhada pelo CONTRATANTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

**14.2** O CONTRATANTE poderá requerer documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, o qual será emitindo, sem ônus, com prazo adicional de 10 (Dez) dias para pagamento.

**14.3** O CONTRATANTE terá o prazo máximo de 3 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

**14.4** A partir do recebimento da contestação de débito feita pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

**14.5** O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CONTRATANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA;

**14.6** Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

**14.7** A CONTRATADA cientificará o CONTRATANTE do resultado da contestação do débito.

**14.8** Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CONTRATANTE um novo documento de cobrança com valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

**14.9** Caso o CONTRATANTE já tenha quitado documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

**14.10** Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CONTRATANTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

## 15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

**15.1** A CONTRATADA, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao CONTRATANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do CONTRATANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

**15.2** Caso seja do interesse do CONTRATANTE aceitar valor de determinado benefício ofertado pela CONTRATADA, a critério exclusivo desta, o CONTRATANTE deverá pactuar por meio do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como

RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395



Documento apresentado no ORIGINAL

prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao CONTRATANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

**15.3** O CONTRATANTE declara e reconhece ser facultado a ele optar, antes da contratação, pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

**15.4** O CONTRATO DE PERMANÊNCIA explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CONTRATANTE.

## 16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

**16.1** A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CONTRATANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CONTRATANTE. Sendo implementada pelo CONTRATANTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CONTRATANTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

**16.2** A garantia da prestação do Serviço se limita a recepção do sinal e garantia de banda no ponto de instalação, não se estendendo a conexão pelo WI-FI;

**16.3** Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CONTRATANTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CONTRATANTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato.

**16.4** Em caso de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento de nova taxa de instalação, a ser consultada previamente com a CONTRATADA.

**16.5** Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado pelo CLIENTE, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

## 17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**17.1** O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

**17.2** Optando o CONTRATANTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o CONTRATANTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o CONTRATANTE declara reconhecer e concordar.

**17.3** O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

**17.3.1** Por denúncia, por interesse do CONTRATANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à CONTRATADA caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

**17.3.2** Por denúncia, por interesse da CONTRATADA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao CONTRATANTE.

**17.3.3** Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

**17.3.4** Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo CONTRATANTE sem prévia anuência da CONTRATADA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo CONTRATANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria CONTRATADA, onde nesta hipótese responderá o CONTRATANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

**17.3.5** O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

**Parágrafo único:** O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da PRESTADORA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

**17.3.6** Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à CONTRATADA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

**Parágrafo único:** NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, estando garantido à CONTRATADA o pleno direito de cobrança previsto



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do CONTRATANTE, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

## 18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO ATENDIMENTO

18.1. O CONTRATANTE poderá obter no endereço eletrônico https://www.muvnet.com.br/ todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CONTRATANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

18.2. O CONTRATANTE declara ter ciência e concordar que é sua obrigação consultar periodicamente o site da CONTRATADA para verificar se houve a postagem de Termos Aditivos ao Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações ao qual está vinculado, tendo o período de 30 ( trinta) dias a partir da publicação para manifestar qualquer objeção, sob pena de concordância tácita.

18.3 As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CONTRATANTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA

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

18.4.1. Em se tratando da instalação dos serviços ou alteração de endereço, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

18.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CONTRATANTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CONTRATANTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.

18.4.3. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

18.4.4. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

18.5.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, não especificadas nos artigos supra da presente cláusula, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

18.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CONTRATANTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CONTRATANTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

18.7 O CONTRATANTE poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

Parágrafo único: somente serão aceitos testes realizados por meio do cabo de conexão, uma vez que a CONTRATADA não garante a prestação de serviço diretamente pelo Wi-fi.

## 19 CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**19.1** Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Carapicuíba** estado de **São Paulo**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico https://www.muvnet.com.br/.

**19.2** A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico https://www.muvnet.com.br/.

**19.3** Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail)*, ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE.**



RTD/ CARAPICUÍBA
REGISTRO/ MICROFILME
Nº 026395

Documento apresentado no ORIGINAL

**19.4** Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de **12(doze)** meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

**19.5** As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo CONTRATO DE PERMANÊNCIA refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

## 20 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUCESSÃO E DO FORO

**20.1** O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Carapicuíba – SP competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE CONTRATAÇÃO** disponível na sede da **CONTRATADA.**

Carapicuíba - SP, 13 de outubro de 2020

**ASSINATURA:**

**CONTRATADA:** INFOMENCK COMERCIO E SERVICOS DE TELECOMUNICACAO E INFORMATICA EIRELI

**CNPJ:** **09.360.779/0001-20**

OFICIAL DE TIT. E DOCS. E P. J. DE CARAPICUIBA - SP
Av. Celeste, n. 248 - Centro - Fone: (011) 4184-2336

Apresentado em **10/12/2020**, prenotado sob n. **28.017**

Registrado sob n. **26.395** - Carapicuiba, **11/12/2020**

| Emolumentos | |
|---|---|
| OFICIAL | 155,24 |
| ESTADO | 44,23 |
| IPESP | 30,26 |
| SINOREG | 8,16 |
| TRIB.JUSTICA | 10,74 |
| ISS | 4,64 |
| MP | 7,54 |
| A.R. / DILIG. | 0,00 |
| TOTAL | 260,81 |

Oficial de Registro de Imóveis Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Carapicuíba - SP

Neri Lucas Miranda Morais Camelo
Oficial Substituto

Registro efetuado, nos termos do art. 127, VII, da Lei dos Registros Públicos, apenas para fins de convervação; prova apenas a existência, a data e o conteúdo do documento, não gerando publicidade e efeitos em relação a terceiros.

Documento apresentado no ORIGINAL

RTD/ CARAPICUÍBA REGISTRO CIVIL DE PJ DE Nº 026395