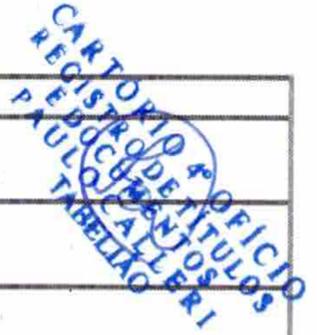


# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente instrumento, de um lado doravante denominada **PRIMEIRA CONTRATADA**, ou simplesmente **PROVEDOR DE INTERNET**, pessoa jurídica de direito privado, conforme identificada a seguir:

PROVEDOR DE INTERNET – SCI / LIVROS DIGITAIS		
Razão Social FSI INNOVATION BOOKS LTDA.		CNPJ: 55.469.367/0001-40
Endereço Rua dr Nelson de Sá Earp, nº 95 – sala 509		
Bairro: Centro	Cidade/ UF: Petrópolis	Cep: 25.680-195



E ainda na qualidade de **SEGUNDA CONTRATADA**, ou simplesmente **OPERADORA SCM TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, conforme identificada a seguir:

OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES - SCM		
Razão Social FSI INNOVATION SCM LTDA		CNPJ: 28.528.307/0001-89
Endereço Rua Dr Paulo Hervê, nº 1400, lj 03		
Bairro: Bingen	Cidade/ UF: Petrópolis	Cep: 25.665-510

E também na qualidade de **TERCEIRA CONTRATADA**, ou simplesmente **INSTALAÇÃO E LOCAÇÃO**, pessoa jurídica de direito privado, conforme identificada a seguir:

SVA E LOCAÇÃO		
Razão Social FSI INNOVATION SVA – LTDA		CNPJ: 55.469.349/0001-69
Endereço Estrada União Industria, nº 10.337 – sala 118		
Bairro: Itaipava	Cidade/ UF: Petrópolis	Cep: 25.730-740



E também na qualidade de **QUARTA CONTRATADA**, ou simplesmente **SUPORTE TÉCNICO**, pessoa jurídica de direito privado, conforme identificada a seguir:

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO		
Razão Social FSI INNOVATION SUPORTE		CNPJ: 55.469.590/0001-98
Endereço Estrada União Industria, nº10.337 – sala 117		
Bairro: Itaipava	Cidade/ UF: Petrópolis	Cep: 25730-740

Todas as empresas acima representadas, neste ato, por seu Representante Legal infra-assinado.

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, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

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

1.2 **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](http://www.anatel.gov.br) e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

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

1.4 **TERMO DE ADESÃO**: Designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial 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 previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE ADESÃO**, assinado ou

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

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

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

**1.6 PLANO DE SERVIÇO:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

**1.7 PRESTADORA:** pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**1.8 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA):** Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

**1.9 PROVEDOR DE INTERNET e OPERADORA SCM,** quando designados em conjunto, serão tratados neste instrumento como CONTRATADAS.

**1.10 SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET,** ou também intitulados de serviços de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, executados exclusivamente pelo PROVEDOR DE INTERNET e considerados por Lei, 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.

**1.11 REGISTROS DE CONEXÃO,** quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.

**1.12 CONTRATO DE PERMANÊNCIA,** quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

**1.13 PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP),** quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM)

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

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

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

CARTÓRIO OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIAO

**2.1** Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pelo **PROVEDOR DE INTERNET** em favor do **CLIENTE**, dos Serviços de Conexão à internet que inclui em seu pacote o acesso a plataforma de livros digitais, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à internet nas dependências do **CLIENTE**, a **OPERADORA SCM** obriga-se à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Constitui-se ainda objeto do presente instrumento a prestação, pela **TERCEIRA CONTRATADA** em favor do **CLIENTE**, dos Serviços de locação e manutenção, de acordo com as condições e cláusulas previstas neste Contrato. Constitui-se também objeto do presente instrumento a prestação, pela **QUARTA CONTRATADA** em favor do **CLIENTE**, dos Serviços de informática, call center e suporte, de acordo com as condições e cláusulas previstas neste Contrato.

**2.2** A prestação dos Serviços de Conexão à Internet será realizada direta e exclusivamente pelo **PROVEDOR DE INTERNET**, o que não requer qualquer autorização da **ANATEL** para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria **ANATEL** e do Ministério das Comunicações, como típico "Serviço de Valor Adicionado", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**2.3** A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela **OPERADORA SCM**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.024383/2018-74, Ato Autorizador nº 4814, de 26 de Junho de 2018 e no regulamento do serviço de Telecomunicações, aprovados pela resolução Nº 73 de 25 de novembro de 1998 e no regulamento do serviço de comunicação multimídia, aprovado pela resolução Nº 614 de 28 de maio de 2013.

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

**2.4** A qualificação completa do **CLIENTE**; o tipo, as especificações e características dos serviços prestados; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo **CLIENTE** pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

**2.4** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é o previsto no **TERMO DE ADESÃO**, contados da data em que o **CLIENTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

**2.6** Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **CLIENTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

**2.7** Os serviços serão prestados ao **CLIENTE** 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 **PRESTADORA**.

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

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

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

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

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

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

2.9.5 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD Nº 13709/18)

**Parágrafo Único.** A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014 e nº 574/2011.

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLETTI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

**3.1** A adesão ao presente **Contrato** pelo **CLIENTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

3.1.2 Por meio de **ACEITE TELEFÔNICO/ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**;

**Parágrafo Único.** Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** ou **GRAVAÇÃO TELEFÔNICA** do **TERMO DE ADESÃO**, o **CLIENTE** 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.

3.1.3. Pagamento parcial ou total, independente do meio de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pelas **CONTRATADAS**.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

**3.2.** Com relação as **CONTRATADAS**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderão as **CONTRATADAS**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do **TERMO DE ADESÃO** impresso, eletrônico ou telefônico.

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

**4.1.** Na prestação dos serviços de conexão à internet, o **PROVEDOR DE INTERNET** disponibilizará ao **CLIENTE** um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério do **PROVEDOR DE INTERNET**.

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

**4.1.2.** O **PROVEDOR DE INTERNET** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao **CLIENTE**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do **CLIENTE**.

**4.1.3.** O **PLANO DE SERVIÇO** especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado pelo **PROVEDOR DE INTERNET** ao **CLIENTE**, se fixo ou dinâmico. Na omissão do **PLANO DE SERVIÇO**, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

**4.1.4.** O **CLIENTE** tem conhecimento que o IP disponibilizado pelo **PROVEDOR DE INTERNET** poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes do **PROVEDOR DE INTERNET**, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation).

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

4.2. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao **CLIENTE** a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização do **PROVEDOR DE INTERNET**.

4.2.1. O **CLIENTE** receberá do **PROVEDOR DE INTERNET**, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

4.2.2. O **CLIENTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do **CLIENTE** e a mesma senha privativa, salvo se o **PLANO DE SERVIÇO** contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio **TERMO DE ADESÃO**.

## CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.1. São Deveres da **OPERADORA SCM**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. 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;

5.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;

5.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à **OPERADORA SCM** em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do **CLIENTE**, de acordo com os prazos previstos neste Contrato;

5.1.4. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;

5.1.5. Solucionar as reclamações do **CLIENTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **CLIENTE**.

5.1.6. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

5.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **OPERADORA SCM** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

5.2.1. A **OPERADORA SCM** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CLIENTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **CLIENTE**.

5.2.2. A **OPERADORA SCM** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando determinada a apresentação de informações relativas ao **CLIENTE**.

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

5.3.1. Quando realização a contratação conjunta de serviços de telecomunicações (combo), independente do formato contratual, a **OPERADORA SCM** deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao **CLIENTE**.

5.4. O **CLIENTE** reconhece como Direitos da **OPERADORA SCM**, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.4.1. A **OPERADORA SCM**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o **CLIENTE** pela prestação e execução do serviço contratado.

5.4.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, a **OPERADORA SCM** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

5.5. O **CLIENTE** reconhece que a **OPERADORA SCM**, por ser considerada uma **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no 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.

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

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

**6.1** Os direitos do **CLIENTE**, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

### **6.2** Constituem **DIREITOS** do **CLIENTE**

**6.2.1** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**6.2.2** A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

**6.2.3** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

**6.2.4** Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

**6.2.5** A inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

**6.2.6** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Nona** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

**6.2.7** A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

**6.2.8** A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;

**6.2.9** A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

**6.2.10** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

**6.2.11** A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

**6.2.12** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

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

**6.2.14** A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

**6.2.15** A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

**6.2.16** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

**6.2.17** A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

**6.2.18** Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

**6.2.19** A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

**6.2.20** A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

**6.3.** O **CLIENTE** deverá comunicar imediatamente às **CONTRATADAS**, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

### **6.4** Constituem **DEVERES** dos **ASSINANTES**:

**6.4.1** Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando às **CONTRATADAS** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

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

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

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

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

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

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

**6.4.7** Permitir às pessoas designadas pelas **CONTRATADAS** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários das **CONTRATADAS**.

**6.4.8** Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pelas **CONTRATADAS**;

**6.4.9** Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo às **CONTRATADAS** amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

**6.4.10** Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**6.4.11** É de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

**6.4.12** O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** 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;

**6.4.13** Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos das **CONTRATADAS** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **CLIENTE**.

**6.4.14** É **VEDADO** ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** 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 assinante de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

**6.4.15** O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** 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.

**6.4.16** A **PRESTADORA**, 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 o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Carta de Notificação.

**6.4.17** O **ASSINANTE** 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 **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

**6.4.18** Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- 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.

**6.5** Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são **obrigações do CLIENTE**:

**6.5.1.** Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

**6.5.2.** Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;

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

**6.5.4.** Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

**6.5.5.** Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

**6.6.** Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o **CLIENTE**, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

CARTÓRIO OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

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

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

**7.1** 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:

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

**7.1.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

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

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

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

**7.1.4** Constituem **deveres** da **PRESTADORA**:

**7.1.5** É vedada à **PRESTADORA** 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 **ASSINANTE** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

**7.1.6** A **PRESTADORA** deve manter um **Centro de Atendimento** para seus **CLIENTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, nos dias úteis.

**7.1.6.1** A **PRESTADORA** dispõe do S.A.C: (24)2020-8990 (21)2020-8990, e endereço virtual eletrônico: <http://www.fsi360.com.br>.

**7.1.7** A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o **CLIENTES** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

**7.1.8** Face às reclamações e dúvidas dos **CLIENTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

**7.1.9** 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 deverá ser amplamente comunicada aos **CLIENTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§2º O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **CLIENTE**;

§3º A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

**7.2** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a **OBRIGAÇÃO** de:

**7.2.1** 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;

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

**7.2.3** 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;

**7.2.4** Tornar disponíveis ao **CLIENTE** 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;

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

**7.2.6** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **CLIENTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

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

**7.2.8** 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 prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

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

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

**7.3** A **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA** 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.

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

7.4 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **CLIENTE** 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.

CARTÓRIO OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## 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 **PRESTADORA**:

- 8.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 8.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- 8.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 8.1.4 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;
- 8.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- 8.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;
- 8.1.7 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.

## CLÁUSULA NONA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

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

- 9.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);
- 9.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- 9.1.3 Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CLIENTE** com a **PRESTADORA**.

9.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **CLIENTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **CLIENTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** 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 **CLIENTE** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **CLIENTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

9.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **CLIENTE**.

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

9.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **CLIENTE** resolvendo num prazo de até **96 (noventa e seis)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

9.5 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 **CLIENTE**.

9.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **CLIENTE** 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 **CLIENTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

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

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA DÉCIMA – DO PLANO DE SERVIÇO

**10.1 A PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **ofertado e contratado** pelo **CLIENTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:

**10.1.1 VELOCIDADE:** Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **CLIENTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

**10.1.2 GARANTIA DE BANDA:** Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela **PRESTADORA** ao **CLIENTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;

**10.1.2.1** Conforme a Resolução nº 574/2011, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** presente na referida resolução, assim, fica o **CLIENTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.

**10.1.3 FRANQUIA:** Quantidade de dados transferidas pelo **CLIENTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

**10.1.3.1** O **CLIENTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados **reduzida**, conforme informado pela **PRESTADORA**.

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

**10.3** Caso o **CLIENTE** tenha interesse em alterar o seu **PLANO DE SERVIÇO** no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro **TERMO DE ADESÃO** entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo **PLANO DE SERVIÇO** aderido pelo **CLIENTE**. Não serão permitidas alterações no **PLANO DE SERVIÇO** solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

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

**10.5** O Plano de Serviço disponibilizado ao **CLIENTE**, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do **CLIENTE**, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii) valor da mensalidade de cada serviço; (iii) critérios de cobrança; e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável;

**10.6** Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o **PLANO DE SERVIÇO** também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço IP (Internet Protocol) fixo ou variável, público ou privado; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; (iii) valor do consumo excedente, em caso de contratação sob franquia de consumo; (iv) limites e garantia de banda; (v) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo **CLIENTE**;

**10.7** O **PLANO DE SERVIÇO** será disponibilizado previamente ao **CLIENTE**, e constará no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

**10.8** Os **PLANOS DE SERVIÇOS** ofertados pelas **CONTRATADAS** estarão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: [www.fsi360.com.br](http://www.fsi360.com.br)

**10.9** A **OPERADORA SCM**, por enquadrar-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, encontra-se isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre os planos de serviços.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

**11.1** Pelos serviços de conexão à internet, o **CLIENTE** pagará ao **PROVEDOR DE INTERNET** os valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO**, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

**11.2** Pelos serviços de comunicação multimídia, o **CLIENTE** pagará à **OPERADORA SCM** os valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO**, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

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

**11.3.1** No **TERMO DE ADESÃO** constará ainda o valor a ser pago pelo **CLIENTE** em favor da **TERCEIRA CONTRATADA** 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) em favor das **CONTRATADAS**, dentre outros.

**11.4** Poderá o **PROVEDOR DE INTERNET**, independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO** à **OPERADORA SCM**, ou a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**11.5** Poderá a **OPERADORA SCM**, independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO** ao **PROVEDOR DE INTERNET**, ou a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

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

**11.6** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida às **CONTRATADAS**, nos termos deste contrato, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas 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.

**11.7.** Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, ou seja, a cada 12 meses, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

**11.8.** Adicionalmente, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site das **CONTRATADAS** (cabendo ao **CLIENTE** certificar-se previamente junto às **CONTRATADAS** do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

**11.8.1.** Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica das **CONTRATADAS**;

**11.8.2.** Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE**;

**11.8.3.** Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutivo;

**11.8.4.** Retirada de equipamentos, caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso das **CONTRATADAS** às suas dependências;

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

**11.10.** O boleto de cobrança será entregue ao **CLIENTE** 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 **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar as **CONTRATADAS** 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.

**11.11.** As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **CLIENTE** às **CONTRATADAS** 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.

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

**11.13.** Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pelas **CONTRATADAS**, o **CLIENTE** desde já autoriza as **CONTRATADAS** a ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

**11.14.** A **OPERADORA SCM** se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 74 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, com exceção do inciso VIII do referido Artigo, que a **CONTRATADA** está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

**12.1.** Caso seja do interesse do **CLIENTE** se valer de determinados benefícios ofertados pelas **CONTRATADAS**, a critério exclusivo das **CONTRATADAS**, o **CLIENTE** deverá pactuar com as **CONTRATADAS**, separadamente, um **Contrato de Permanência**, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **CLIENTE** (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

**12.1.1.** O **CLIENTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com as **CONTRATADAS** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

**12.2.** Os benefícios concedidos pelas **CONTRATADAS** poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério das **CONTRATADAS**.

**12.2.1.** Os benefícios porventura concedidos pelas **CONTRATADAS** ao **CLIENTE** serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

**12.3.** O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**, em caso de rescisão antecipada.

**12.4.** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **CLIENTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pelas **CONTRATADAS**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

**12.4.1.** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

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

**14.2.1.** A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do CLIENTE, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

**14.2.2.** As interações porventura feitas entre Técnicos das CONTRATADAS em campo e o CLIENTE não serão gravadas, não estando as CONTRATADAS compelidas a gravar este tipo de interação.

**14.2.3.** Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo CLIENTE ao centro de atendimento telefônico, as CONTRATADAS deverão retornar a ligação ao CLIENTE, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do CLIENTE, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

**14.3.** O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico <http://www.....net.br> todas as informações relativas às CONTRATADAS, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pelas CONTRATADAS.

**14.4.** As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante as CONTRATADAS através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pelas CONTRATADAS. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

**14.5.** No atendimento do CLIENTE, as CONTRATADAS se comprometem a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:

**14.5.1.** Em se tratando da instalação dos serviços, a TERCEIRA 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;

**14.5.2.** Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, as CONTRATADAS se comprometem a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência.

**14.5.3.** Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela OPERADORA SCM pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao CLIENTE no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

**14.5.4.** Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, as CONTRATADAS se comprometem 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;

**14.5.5.** Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, as CONTRATADAS se comprometem 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;

**14.5.6.** Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE às CONTRATADAS, não especificadas nos itens 14.5.1 a 14.5.5 acima, serão atendidas pelas CONTRATADAS no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

**14.6.** Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CLIENTE não permita o acesso pelas CONTRATADAS 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 CLIENTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade das CONTRATADAS.

**14.7.** A OPERADORA SCM se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus e 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.

**14.8.** A OPERADORA SCM disponibilizará por meio adequado, em quaisquer interações, mecanismos de comunicação perante o CLIENTE com deficiência visual, auditiva ou da fala.

**14.9.** A OPERADORA SCM, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

**14.10.** A OPERADORA SCM, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

**14.11.** Em se tratando dos serviços de call center, suporte de informática e outros, a QUARTA 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;

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

**15.1. A TERCEIRA CONTRATADA** efetuará a instalação e ativação dos serviços contratados para somente equipamento do CLIENTE fornecidos pelas CONTRATADAS, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado por qualquer das CONTRATADAS permita conexões Wi-Fi, sendo de responsabilidade do CLIENTE a guarda da senha correspondente, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

CARTÓRIO OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

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

**15.1.1.** Caso restar constatado, por qualquer meio, que o **CLIENTE** está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo **CLIENTE**, este deverá pagar às **CONTRATADAS**, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no **TERMO DE ADESÃO**. Em qualquer hipótese, fica ressalvada às **CONTRATADAS** a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.

**15.1.2.** É de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, caso implementadas pelo **CLIENTE**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

**15.1.3.** Em caso de implementação pelo **CLIENTE** de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, fica o **CLIENTE**, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a OPERADORA SCM cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

**15.2.** Em caso de solicitação pelo **CLIENTE** de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **CLIENTE** fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 17.8 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

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

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

**16.2.** Em virtude da interrupção ou degradação programada, o **CLIENTE** terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

**16.3.** Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, as **CONTRATADAS** deverão descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

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

**16.5.** As **CONTRATADAS** não serão obrigadas a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **CLIENTE** ou terceiros, por erros de operação do **CLIENTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade das **CONTRATADAS**.

**16.6.** A **OPERADORA SCM** se compromete a comunicar à **ANATEL** qualquer interrupção ou degradação dos serviços objeto do presente Contrato, no prazo máximo de 24 (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. Esta comunicação será feita, inclusive, através do sistema interativo a ser disponibilizado pela **ANATEL**.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

**17.1.** A contestação de débito encaminhada pelo **CLIENTE** às **CONTRATADAS** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pelas **CONTRATADAS**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

**17.2.** O **CLIENTE** terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante as **CONTRATADAS**.

**17.2.1.** A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **CLIENTE**, as **CONTRATADAS** terão o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

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

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

**17.2.3.** Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pelas **CONTRATADAS**, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

**17.2.4.** As **CONTRATADAS** cientificarão o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito.

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

**17.2.4.2.** Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, as **CONTRATADAS** se comprometem a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

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



## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ANATEL

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

**18.1.1.** Sede:

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

CEP: 70.070-940 - Brasília - DF

Pabx: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

**18.1.2.** Correspondência Atendimento ao Usuário:

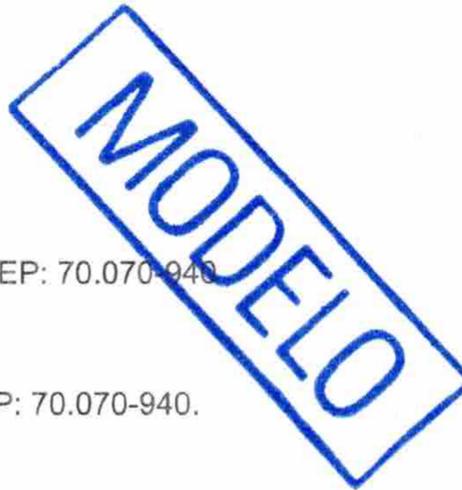
Assessoria de Relações com o Usuário - ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

**18.1.3.** Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.



## CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS EQUIPAMENTOS

**19.1.** As **CONTRATADAS** poderão disponibilizar ao **CLIENTE** equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do **TERMO DE ADESÃO**, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

**19.1.1.** O **CLIENTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do **CLIENTE** pagar às **CONTRATADAS** o valor de mercado do equipamento.

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

**19.1.3.** Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelas **CONTRATADAS** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no **TERMO DE ADESÃO**, sendo vedado ao **CLIENTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito das **CONTRATADAS**.

**19.1.4.** O **CLIENTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o **CLIENTE** deve indenizar as **CONTRATADAS** 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.

**19.2.** Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **CLIENTE** obrigado a restituir às **CONTRATADAS** os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o **CLIENTE** pagar às **CONTRATADAS** o valor de mercado do equipamento.

**19.2.1.** Ocorrendo a retenção pelo **CLIENTE** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 20.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

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

**19.2.2.** Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado às **CONTRATADAS**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, ficam as **CONTRATADAS** autorizadas a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **CLIENTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

**19.3.** As **CONTRATADAS** poderão, a qualquer tempo, a seus exclusivos critérios, 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 **CLIENTE**, independentemente de prévia notificação.

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

**20.1** O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE** da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Décima** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

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

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

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

**20.4** Rescindido o presente **Contrato**, a **PRESTADORA** 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 **ASSINANTE**.

**20.5** Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, 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.

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

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

**20.8** Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses**, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 9.5**, supra.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

**21.1.** O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico ou telefônico, do **TERMO DE ADESÃO**, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

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

**21.1.2.** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **CLIENTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pelas **CONTRATADAS**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

**21.1.2.1.** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de todas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

**21.2.** Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará às **CONTRATADAS** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **CLIENTE**, recaindo o **CLIENTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato

**21.2.1.** Descumprimento pelo **CLIENTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

**21.2.2.** Permanência do **CLIENTE** em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

**21.2.3.** Se o **CLIENTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **CLIENTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência,

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

**12.5.** O **CLIENTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **CLIENTE**, ou por inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CARTÓRIO \* OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

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

**13.1.1.** Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CLIENTE** inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o **CLIENTE** inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

**13.1.2.** O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, não utilizado pelo **CLIENTE**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **CLIENTE** requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

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

**13.1.4.** Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **CLIENTE**, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pelas **CONTRATADAS** ao **CLIENTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

**13.2.** O **CLIENTE** poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

**13.2.1.** Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **CLIENTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços em relação ao período de suspensão não utilizado.

**13.3.** As **CONTRATADAS** poderão suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, desde que notifique o **CLIENTE** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

**13.3.1.** Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada e informada no **TERMO DE ADESÃO**.

**13.3.2.** Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pelas **CONTRATADAS**. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

**13.3.3.** O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **CLIENTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **CLIENTE**, o que este concorda e reconhece.

**13.4.** Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o **CLIENTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão as **CONTRATADAS**, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **CLIENTE**.

**13.5.** Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o **CLIENTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão as **CONTRATADAS**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao **CLIENTE**, hipótese em que o **CLIENTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo as **CONTRATADAS** valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

**13.5.1.** Uma vez rescindido o presente instrumento, as **CONTRATADAS** deverão encaminhar ao **CLIENTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do **CLIENTE** constante de sua base cadastral.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

**14.1.** As **CONTRATADAS** disponibilizarão ao **CLIENTE** um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 21 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

**14.1.1.** Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo **CLIENTE** através dos números: (24) 2020-8990

**14.2.** Todas as interações entre o **CLIENTE** e o Centro de Atendimento das **CONTRATADAS** serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), durante o qual o **CLIENTE** poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

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

inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

**21.3.** Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

**21.3.1.** Em caso de rescisão do contrato realizada por **CLIENTE** não sujeito a fidelidade contratual.

**21.3.2.** Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

**21.3.3.** Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

**21.3.4.** Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

**21.3.5.** Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

**21.3.6.** Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

**21.4.** A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

**21.4.1.** A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas às **CONTRATADAS**.

**21.4.2.** A perda pelo **CLIENTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando as **CONTRATADAS** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

**21.4.3.** A obrigação do **CLIENTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**21.5.** As **CONTRATADAS** se reservam o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **CLIENTE** nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CLIENTE**, respondendo o **CLIENTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

**21.6.** Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada às **CONTRATADAS** a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **CLIENTE** acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o **CLIENTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra(s) empresa(s) capaz(es) de atendê-lo.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

CARTÓRIO OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

**22.1.** Será de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

**22.2.** Será de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade das **CONTRATADAS** ou de terceiros, bem caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade das **CONTRATADAS** ou de terceiros.

**22.3.** Os serviços objetos deste contrato prestados pelas **CONTRATADAS** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CLIENTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

**22.4.** As **CONTRATADAS**, em hipótese alguma, serão responsáveis por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **CLIENTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

**22.5.** O **CLIENTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

**22.6.** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do **CLIENTE**, de energia elétrica, ar-condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva das **CONTRATADAS**.

**22.6.1.** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo **CLIENTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

**22.6.2.** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam pela impossibilidade do **CLIENTE** acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

**22.7.** Caso as **CONTRATADAS** sejam acionadas na justiça em ação a que deu causa o **CLIENTE**, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão das **CONTRATADAS**, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

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

**22.8.** O **CLIENTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no **TERMO DE ADESÃO**.

**22.9.** Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

**22.10.** A guarda dos Registros de Conexão do **CLIENTE** é uma obrigação imposta à **OPERADORA SCM**, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da **OPERADORA SCM**.

**22.10.1.** Quando solicitada a disponibilização pela **OPERADORA SCM** dos dados e Registros de Conexão do **CLIENTE**, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela **OPERADORA SCM** independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, não será considerada quebra de sigilo, e a **OPERADORA SCM** não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

**22.11.** As **CONTRATADAS** se eximem de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CLIENTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

**22.12.** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **CLIENTE** ou das **CONTRATADAS**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, as **CONTRATADAS** não se responsabilizam por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

**22.13.** As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

**22.14.** As **CONTRATADAS** não se responsabilizarão pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo **CLIENTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do **CLIENTE** e do terceiro.

**22.15.** O **CLIENTE**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

**22.16.** O **CLIENTE** reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle das **CONTRATADAS**, que não possuem nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do computador do próprio **CLIENTE**, bem como dos softwares nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) dentre outros fatores. Desta forma, as **CONTRATADAS** se comprometem exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no **TERMO DE ADESÃO**.

**22.16.1.** O **CLIENTE** reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do Software disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de web atualizado; (ii) instalar e ativar o Javascript em seu computador; (iii) ativar os Cookies do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros softwares, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede, devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

**22.16.2.** O **CLIENTE** reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pelas **CONTRATADAS**, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, problemas na configuração do computador (uso da memória RAM, Firewall, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-Fi) e outras conexões simultâneas.

**22.16.3.** O **CLIENTE** reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas na cláusula 19.16.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

**22.17.** A responsabilidade das **CONTRATADAS** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade das **CONTRATADAS** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, **TERMO DE ADESÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

**22.18.** As **CONTRATADAS** empreenderão sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

MODELO

CARTÓRIO DE OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO GALLERI  
TABELÃO

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

**22.19.** As **CONTRATADAS** não se responsabilizam pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo **CLIENTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

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



## CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

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

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

**23.3** Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

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

**23.5** 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 **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

**23.6** 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.

**23.7** 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 **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

**23.8** Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, 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(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS e TRANSITÓRIAS

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

**24.2.** As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que as **CONTRATADAS** entenderem necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como se adequar a futuras disposições legais ou regulamentares.

**24.3.** Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **CLIENTE** ou das **CONTRATADAS**, conforme o caso.

**24.4.** O não exercício pelas **CONTRATADAS** de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, suas eventuais tolerâncias ou demoras quanto a infrações contratuais por parte do **CLIENTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

**24.5.** Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

**24.6.** As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

**24.7.** As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

**24.8.** As **CONTRATADAS** poderão, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CLIENTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CLIENTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 20.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

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

24.9. É facultado às **CONTRATADAS**, a seus exclusivos critérios, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CLIENTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos às **CONTRATADAS**, especialmente os serviços de arrecadação e cobrança e de ativação e manutenção.

24.10. O **CLIENTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação das **CONTRATADAS**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade das **CONTRATADAS**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério das **CONTRATADAS**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus às **CONTRATADAS**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

24.11. O **CLIENTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pelas **CONTRATADAS** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **CLIENTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto as **CONTRATADAS** ou quanto aos serviços prestados pelas **CONTRATADAS**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério das **CONTRATADAS**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus às **CONTRATADAS**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

## CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA PUBLICIDADE

25.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Petrópolis**, estado do **Rio de Janeiro**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <http://www.fsi360.com.br/>.

25.2 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 <http://www.fsi360.com.br/>.

25.3 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 **CLIENTE**.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA SUCESSÃO E DO FORO

26.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Petrópolis**, no estado do **Rio de Janeiro**, 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 **CLIENTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **PRESTADORA**.

Petrópolis/RJ, 8 de julho de 2024.

RICARDO WANDERLEY DE MENEZES:84860472772  
Assinado de forma digital por RICARDO WANDERLEY DE MENEZES:84860472772  
Dados: 2024.07.08 09:23:27 -03'00'

RICARDO WANDERLEY DE MENEZES:84860472772  
Assinado de forma digital por RICARDO WANDERLEY DE MENEZES:84860472772  
Dados: 2024.07.08 09:24:02 -03'00'

**FSI Innovation Books Ltda**

Representante Legal

**FSI Innovation SCM Ltda.**

Representante Legal

RICARDO WANDERLEY DE MENEZES:84860472772  
Assinado de forma digital por RICARDO WANDERLEY DE MENEZES:84860472772  
Dados: 2024.07.08 09:24:31 -03'00'

RICARDO WANDERLEY DE MENEZES:84860472772  
Assinado de forma digital por RICARDO WANDERLEY DE MENEZES:84860472772  
Dados: 2024.07.08 09:24:59 -03'00'

**FSI Innovation SVA Ltda.**

Representante Legal

**FSI Innovation Suporte Ltda.**

Representante Legal



PAULO CESAR CALLERI  
TABELIÃO

CARTÓRIO 4º OFÍCIO  
REGISTRO DE TÍTULOS  
E DOCUMENTOS  
PAULO CALLERI  
TABELIÃO

**ofício** PAULO CESAR CALLERI • Titular Serventia  
Rua 16 de Março, 361 e 365 - Sala 02 • Centro - CEP 25620-040 • Petrópolis • RJ 090720AA878447  
Telefone: (24) 2233-7200 • E-mail: contato@cartorio4oficio.com.br

**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS - INTEGRAL**  
Apres. no dia 10/07/2024, Prot. 120233, Lv. A-3  
Registro Nº 71876, no livro B-42.  
PETROPOLIS, 11/07/2024

Oficial, \_\_\_\_\_ Subcrevo e Assino.  
Emols: 707,51. Fetj: 141,50. Fund: 35,37. Funp: 35,37. Funa: 42,45.  
Pmcmv: 4,39. Iss: 11,78. Selo: 2,59. Total: 1.016,89.  
EESK 72148 GLN Consulte [www4.tjrj.jus.br/Portal-Extrajudicial/consultaselo](http://www4.tjrj.jus.br/Portal-Extrajudicial/consultaselo)

CARTÓRIO  
4º OFÍCIO  
PETRÓPOLIS-RJ

Rafael Muniz Werneck  
Escrevente  
Mat. 94/22995  
Cartório 4º Ofício Petrópolis

4º OFÍCIO