

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

AS PARTES a seguir qualificadas:

I - **PRESTADORA: A & D PROVEDOR DE INTERNET LTDA. – ME (VIRTUAL INTERNET)**, CNPJ n.º 11.886.715/0001-00, com sede na Rua Manuel Homem de Andrade 172, Jardim Santo Antônio, São Paulo/SP, tel. (11) 3499-0508, representada por Antonio Correa Pires Neto, brasileiro, casado, empresário, identidade n.º 32.702.985-7 SSP SP e CPF n.º 292.927.328-38, denominada simplesmente CONTRATADA, autorizada a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), por meio do Ato de Autorização n.º 3845/2012 e Termo de Autorização n.º PVST/SPV n.º 398/2009, conforme consta do Processo n.º 53500.004881/2012-Anatel, doravante simplesmente designada “**A & D**” e

II - **ASSINANTE**: Pessoa física ou jurídica, Identificada conforme **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante deste contrato.

Têm entre si o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, fornecidos pela **prestadora**, qualificada acima, e o **assinante**, identificado no **Termo de Adesão**, o qual será regido pelas Cláusulas a seguir, levando-se em consideração, ainda, na interpretação do contrato, as definições abaixo relacionadas, utilizadas para a perfeita compreensão dos termos adotados neste ajuste:

a) Prestadora: pessoa jurídica que mediante autorização presta o SCM;

b) Assinante: é a pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a prestadora para fruição do SCM, segundo os termos e condições estabelecidas no presente contrato;

c) Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons e imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;

d) Serviço de Comunicação Multimídia (SCM): é um 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, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.

e) Interconexão: ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nela disponíveis;

f) Mensalidade: é a quantia devida pelo **assinante à Prestadora**, mensalmente, pela transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, conforme tabela da **Prestadora** que variará de acordo com o pacote escolhido, e, conforme o caso, com outras modalidades de serviços solicitados pelo **assinante**;

g) Serviço de Acesso a Internet (SVA): compreende o fornecimento, instalação e manutenção dos meios de transmissão necessários para prestação do serviço de acesso à internet em banda larga, através dos provedores de acesso habilitados, desde o Ponto Principal de instalação, indicado pelo ASSINANTE, até a infra-estrutura que integra o ambiente da **Prestadora**;

h) Características Básicas do Produto: o serviço de acesso à internet em banda larga consiste no provimento de canais de transmissão de dados, áudio e vídeo, utilizando-se dos meios de acesso disponíveis: a) Acesso discado (linha telefônica); b) Acesso sem fio via rádio digital (Wi-fi 802.11x); c) Acesso via ADSL; d) Acesso via cable modem; e) Acesso via circuito dedicado de alta velocidade;

I - O serviço de acesso a Internet será prestado em faixas de velocidade, conforme escolha do **Assinante**, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas é de **xx a xxx kbps**.

II - Para configurar o serviço de acesso à internet em banda larga, será atribuído pelo provedor via Rede IP, um endereço IP fixo ou dinâmico, em razão do serviço contratado.

Do Objeto:

Cláusula 1ª - Este contrato tem por **objeto** a aquisição, pelo **assinante**, do direito de acesso ao Serviço de Comunicação Multimídia e outros serviços ofertados pela **prestadora**, na localidade anteriormente indicada no **Termo de Adesão** onde a **prestadora** detém a autorização e mediante o pagamento pactuado, e, adicionalmente, do pagamento das mensalidades indicadas na referida proposta, no período em que vigorar o presente contrato, pela recepção dos serviços escolhidos pelo **assinante** quando da formulação da proposta de adesão.

Cláusula 2ª - Além do pacote de serviço escolhido, constituem **modalidades do Serviço de Comunicação Multimídia**, e desde que disponibilizados pela **prestadora**, poderá o **assinante** solicitá-los, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço, além do valor da mensalidade e/ou preço correspondente às modalidades solicitadas, as quais poderão ser canceladas a qualquer tempo pelo **assinante**, sem ônus e, em caso de re-ligação ou reabilitação do serviço, ficará o **assinante** responsável pelo pagamento de nova taxa de serviço/adesão: 1) a aquisição de programas pagos individualmente pelo **assinante** em horário previamente programado pela **prestadora** (pay-per-view); e 2) serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais, de preços e outros que possam ser oferecidos aos **assinantes** do SCM.

Do pacote de serviços e suas alterações:

Cláusula 3ª - A escolha do pacote de SCM e da faixa de velocidade de acesso à internet em banda larga selecionada poderá ser alterada pelo **assinante** a qualquer tempo, por outro pacote ou faixa de velocidade de sua escolha desde que disponível pela **prestadora** à época da substituição, e, nesse caso, ficará o **assinante** responsável pelo pagamento da taxa de serviço respectiva, de acordo com a tabela de preços vigente à época, adequando-se, ainda, o preço da mensalidade respectiva, para, reduzi-lo ou aumentá-lo, conforme a nova opção do pacote ou velocidade de acesso escolhidos. As condições desta nova opção serão fixadas através de nova relação contratual, nos termos das condições gerais vigentes à época da alteração.

Dos parâmetros de qualidade

Cláusula 4ª - São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- I – fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II – disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- III – emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV – divulgação de informação aos seus **assinantes**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- V – rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **assinantes**;
- VI – número de reclamações contra a prestadora;
- VII – fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

Direitos e Obrigações da prestadora

Cláusula 5ª - Constituem direitos da **prestadora**, além dos previstos na Lei 9.472/97, no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (Anexo à Resolução n.º 614/2013) e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

- I – empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- II – contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

Parágrafo primeiro. A **prestadora**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os **assinantes** pela prestação e execução dos serviços.

Parágrafo segundo. As relações entre a **prestadora** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Cláusula 6ª - A **prestadora** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de SCM ou de prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizando-se a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da **prestadora** contratante.

Cláusula 7ª. A **prestadora** deve manter um centro de atendimento para seus **assinantes**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

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

Cláusula 8ª - A **prestadora** deve tornar disponível ao **assinante**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre os quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

Cláusula 9ª - A **prestadora** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **assinante** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Cláusula 10ª - 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.

Parágrafo primeiro – A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos **assinantes** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

Parágrafo segundo – O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **assinante**.

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

Parágrafo quarto – A comunicação prevista no parágrafo anterior deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Cláusula 11ª - Sem prejuízo no disposto na legislação aplicável, as **prestadoras** de SCM têm a obrigação de:

- I – prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II – utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida e aceita pela Anatel;
- III – enviar ao **assinante**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- IV – - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimadas, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os

dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **prestadora** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade;

V – observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das **prestadoras**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

VI – tornas disponíveis ao **assinante**, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao plano de serviço contratados;

VII – tornar disponíveis ao **assinante** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado;

VIII – prestar esclarecimentos **ao assinante**, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

IX – observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **assinante**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

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

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

XII - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

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

Parágrafo único – As **prestadoras** devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do plano de serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

Cláusula 12^a – A prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Cláusula 13^a - A **prestadora** de pequeno porte (até cinquenta mil acessos em serviço), deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos **assinantes** do serviço e responde-los ou solucioná-los também por meio da internet.

Cláusula 15^a – A **prestadora** deve manter gravação das chamadas efetuadas por **assinantes** ao centro de atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

Parágrafo único – A **prestadora** de pequeno porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

Cláusula 16^a - Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Cláusula 17ª - A prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados inclusive registros de conexão e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para tanto.

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

Cláusula 18ª – A prestadora deve manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

Cláusula 19ª - Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela **Resolução n.º 155, de 16 de agosto de 1999**, com as alterações introduzidas pela **Resolução n.º 421, de 2 de dezembro de 2005**.

Dos direitos e deveres do assinante

Cláusula 20ª - O assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

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

II - à liberdade de escolha da Prestadora;

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

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

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

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

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

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

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

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

Cláusula 21^a – Constituem deveres do assinante:

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

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

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

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

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

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

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

Dos preços de adesão, mensalidades e reajustes:

Cláusula 22^a - Pelo direito de acesso ao SCM e da faixa de velocidade de acesso à internet em banda larga, o **assinante** pagará à **prestadora**, o **preço previamente ajustado**, nas condições nela indicadas, o **assinante** deverá efetuar os pagamentos das mensalidades através de documento de cobrança emitido pela **prestadora**, em estabelecimento bancário ou outra instituição autorizada prévia e expressamente por esta última.

Cláusula 23^a - Pelo **pacote de serviços** e pela faixa de velocidade de acesso à internet em banda larga escolhidos, o **assinante** pagará à **prestadora** a **mensalidade** estipulada na proposta de adesão, mediante documento de cobrança emitido mensalmente pela **prestadora** e remetido ao **assinante**. os valores referentes à mensalidade são pré-estabelecidos, não sendo aceito qualquer outro valor que não o impresso na tabela de preços da **prestadora**.

Cláusula 24^a - As **mensalidades deverão ser pagas** nas datas de vencimento indicadas na proposta de adesão. Na ausência de indicação na proposta de adesão, o vencimento dar-se-á sempre no dia 10, referente ao mês em curso, exceto a primeira mensalidade que será cobrada no mês subsequente, com valor proporcional aos dias utilizados ("pro rata die") no mês da instalação do SCM no endereço indicado pelo **assinante**.

Cláusula 25^a - O **valor** da mensalidade será **reajustado**, após doze meses contados da data da assinatura da proposta de adesão, com base na variação do Índice Geral de Preços - IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional

ocorrida no período. Outrossim, será lícito à **prestadora reajustar a mensalidade em decorrência de fatos ou circunstâncias imprevisíveis** ou alheias à sua vontade, e que importem em variação de seus custos operacionais, de modo a tornar este contrato excessivamente oneroso ou que resultem em desequilíbrio contratual à **prestadora**, como, por exemplo, o disposto na Cláusula 26ª deste instrumento.

Cláusula 26ª - O atraso no pagamento ou o não-pagamento de qualquer das parcelas do preço da adesão e/ou mensalidades em seu respectivo vencimento acarretará a incidência de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora praticados no mercado. A eventual tolerância da **prestadora** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. A alegação de não recebimento, pelo **assinante**, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

Cláusula 27ª - Em caso de **inadimplemento**, pelo não pagamento de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade na data de seu respectivo vencimento, o **assinante** será considerado inadimplente, podendo neste caso a **prestadora** optar: (a) pela **interrupção** imediata do serviço até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso até 15 dias consecutivos, acrescidos dos encargos legais e contratualmente previstos; (b) pelo **desligamento** imediato do ponto de conexão até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previsto, cabendo ainda ao **assinante** o pagamento da taxa de serviço vigente à época de seu re-ligamento, na hipótese de liquidação do débito. Em qualquer das hipóteses, será facultado à **prestadora** proceder à **suspensão da prestação de serviços acessórios** (assistência técnica, etc.) até efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso.

Condições gerais da contratação:

Cláusula 28ª - Reconhecendo que a **prestadora** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **assinante** a isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de interrupção de suas atividades em decorrência de **fato de terceiro, caso fortuito ou força maior**, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, faltas ou quedas bruscas 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 **assinante** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **prestadora**.

Cláusula 29ª - O prazo de instalação do SCM pela **prestadora** é até 10 dias, **contado** da data em que o **assinante disponibilizar as condições físicas do imóvel** para a instalação do SCM, além de, sempre que necessário for, providenciar a autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para ligação do mencionado sistema. Não sendo necessária a referida autorização nem a realização de obras, o prazo para a instalação começará a fluir a partir da data da ciência, pela **prestadora**, da adesão firmada pelo **assinante** à proposta de serviços.

Cláusula 30ª - É de responsabilidade de o assinante providenciar todas as obras necessárias à disponibilização das condições físicas do imóvel à instalação do SCM, arcando com todos os custos dela decorrentes, cabendo ao **assinante**, outrossim, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

Parágrafo único - Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **assinante** para acesso à internet devem ser utilizados, exclusivamente, para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido a utilização diversa e nem cedê-los a terceiros.

Cláusula 31^a - Em caso de problemas no sistema de acesso à internet em banda larga, a responsabilidade da **prestadora** pela **manutenção e funcionamento** estará limitada aos casos de acesso ao Serviço de Comunicação Multimídia, uso regular dos aparelhos instalados, ficando, destarte, expressamente excluídos de tal garantia quaisquer serviços ou reparos que se façam necessários em razão de má ou inadequada utilização dos equipamentos do sistema.

Cláusula 32^a - Os serviços de assistência técnica serão realizados com **exclusividade** pela **prestadora** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **expressamente vedado** ao **assinante**: (I) proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor (es); (II) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **prestadora** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; (III) acoplar equipamento ao sistema de conexão do SCM que permita a recepção de serviço não contratado pelo **assinante** com a **prestadora**; (IV) disponibilizar através do serviço de acesso à internet em banda larga contratado, servidores Web, e outros à terceiros, sem a anuência da **prestadora**. A **prestadora** está autorizada a efetuar, periodicamente, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento ideais;

Parágrafo único. Quando efetuada a solicitação de conserto pelo **assinante**, e as falhas não forem atribuíveis à **prestadora**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, cabendo aqueles certificarem-se previamente do valor praticado, à época, pela prestadora.

Cláusula 33^a - A **prestadora** terá garantido o **acesso e trânsito**, a qualquer tempo, nas dependências do **assinante** onde esteja instalado o sistema do SCM, como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do SCM. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **prestadora** poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

Cláusula 34^a - Alguns **equipamentos eletrônicos** e instalações poderão ser cedidos (ou alugados) ao **assinante** pela **prestadora**, a exclusivo critério desta, sempre em **regime de comodato**, caso sejam necessários à conexão de seu(s) aparelho(s) retransmissor (es) ao SCM contratado. O **assinante** ficará responsável pelos bens recebidos em comodato, devendo restituí-los à **prestadora**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto e/ou extravio dos aludidos equipamentos.

Cláusula 35^a - A(s) inclusão (es) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela prestadora poderá (ão) ser solicitado(s) pelo **assinante** junto à **prestadora**, a qualquer tempo, pelo que pagará a respectiva taxa de serviço, relativa à sua instalação, e ser-lhe-á adicionado à mensalidade o valor correspondente ao ponto ou pontos adicionais, em conformidade com a tabela vigente à época em que for (em) pleiteado(s).

Cláusula 36^a - Ocorrendo fatos imprevisíveis os quais acarretem **elevação dos custos operacionais** dos serviços prestados pela **prestadora**, como por exemplo, de aumento real no preço dos acessos à rede mundial, a instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato, ou mesmo alterações em suas alíquotas, além de outros fatos equivalentes que importem no desequilíbrio econômico financeiro deste contrato, a **prestadora** poderá aumentar a mensalidade paga pelo **assinante** em razão dos custos adicionais ora mencionada. Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à **prestadora** a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus para a **prestadora**, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias.

Cláusula 37^a - O **assinante**, após a quitação do preço da adesão e estando em dia com as mensalidades, terá a faculdade de solicitar, por escrito, a **alteração de endereço** para a

transferência do local da adesão para outro endereço **na mesma cidade**, desde que haja possibilidade técnica de instalação, especialmente de disponibilidade do serviço no novo bairro indicado pelo **assinante**, onde se promoverá a nova instalação do sistema, respeitada às velocidades de acesso à internet em banda larga disponíveis, além dos prazos de instalação então fixados pela **prestadora**, mediante o pagamento da taxa de serviço vigente na data do pedido de transferência.

Cláusula 38^a - Desde que o **assinante** esteja em dia com suas obrigações contratuais, a **prestadora**, ou quem esta indicar, prestará ao **assinante** os serviços de **assistência técnica** por ele solicitados, neste instrumento entendida como os serviços especializados para atendimento auxiliar ao **assinante**, obedecida a tabela de preços praticada à época pela **prestadora**. O **assinante** terá sempre acesso à tabela de preços em vigor.

Cláusula 39^a - O presente contrato vigorará por **12 (doze) meses**, a contar da data do ingresso do **assinante** no sistema.

Cláusula 40^a - O presente contrato ficará **rescindido de pleno direito** caso: a) seja **cancelada a autorização** do SCM concedida à **prestadora** pelo órgão Federal competente, hipótese em que a **prestadora** ficará isenta de qualquer ônus; b) por **manifestação escrita** do **assinante** que não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, comunique à **prestadora** sua decisão, a qualquer tempo, devendo, cumprir integralmente com as obrigações estabelecidas neste contrato, não acarretando, nesse caso, quaisquer ônus adicionais ao **assinante**; c) em razão da suspensão do serviço do **assinante** inadimplente, hipótese em que o referido **assinante não terá direito a restituição** de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais aqui fixados; d) o endereço indicado pelo **assinante** na proposta de adesão para a instalação do sistema **não apresente condições técnicas** para conexão do SCM operado pela **prestadora**, hipótese em que esta **restituirá** ao **assinante** as quantias eventualmente pagas pelo preço de adesão, com correção monetária pelos mesmos índices adotados neste contrato, não acarretando à **prestadora** quaisquer outros ônus adicionais; e) **falta de autorização** pelo síndico do condomínio em que será instalado o SCM, ou os demais condôminos, para a instalação do referido sistema no endereço indicado, hipótese em que a **prestadora devolverá** ao **assinante** os valores do preço de adesão, devidamente atualizados, pelo mesmo índice de atualização previsto neste instrumento, não acarretando à **prestadora** quaisquer outros ônus adicionais; f) se o **assinante**, em face deste contrato, por **ação ou omissão, comprometer a imagem pública da prestadora**; g) **por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente** que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou por pedido ou decretação de concordata ou falência do assinante; h) se o assinante **utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet**, tais como: **invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade internet**, tentar obter acesso ilegal a banco de dados da **prestadora** e/ou de terceiros, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (spam e-mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste; i) se o desrespeitar as leis de direitos autorais e de propriedade intelectual;

Cláusula 41^a - **Em qualquer das hipóteses de rescisão contratual**, o **assinante** deverá **restituir** à **prestadora**, em sua sede, **os equipamentos** e bens que lhe haviam sido entregues em regime de comodato, no prazo máximo de 15 dias, contados da data da rescisão. Caso não o faça, será o **assinante** constituído em mora, devendo responder por ela, além da obrigação de pagar a

mensalidade durante o tempo de atraso no cumprimento da obrigação prevista nesta **Cláusula 38ª** - A não utilização dos direitos e prerrogativas previstos neste contrato por qualquer das partes **não importará em novação contratual ou renúncia de direitos** nele estabelecidos, podendo a parte interessada, a qualquer tempo, e a seu critério exercê-los.

Cláusula 42ª - A prestadora poderá ampliar agregar outros serviços e introduzir **modificações no presente contrato**, mediante registro em Cartório ou de Aditivo contratual e no sistema operacional, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado como recebido e aceito pelo **assinante** pela simples prática posterior de atos ou ocorrências de fatos configurativos de sua adesão ou permanência no SCM, sendo ainda aplicáveis, automaticamente, a todas as disposições deste contrato, todos os atos do poder concernente publicados na imprensa oficial e que digam respeito aos serviços ofertados no presente contrato.

Cláusula 43ª - O presente contrato **obriga as partes** e seus **sucessores**, os quais devem cumprir fiel e integralmente todos os termos avençados, pelo prazo em que estiver em vigor, reservando-se ainda a **prestadora** o direito de ceder e transferir a terceiros, total ou parcialmente, independentemente de notificação prévia, os direitos e obrigações assumidas através deste instrumento contratual.

Cláusula 44ª - A **prestadora** indica ao assinante o endereço da **Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel**, cuja sede encontra-se em Brasília-DF, **SAUS quadra 06 blocos E e H, CEP 70.070-940**, bem como, o endereço eletrônico www.Anatel.gov.br. A biblioteca da Anatel localiza-se na sede, em Brasília, no Bloco F - Térreo, onde os assinantes poderão encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia. Informa ainda, o telefone da central de atendimento da Anatel **1331** bem como seu telefone da central de atendimento ao cliente **0800.777.0508** e seu endereço na internet <http://www.virtualinternetbandalarga.com.br/>

Cláusula 45ª - As partes elegem o **FORO** da Comarca de São Paulo/SP, para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo/SP, ---- de -----de 2013.

A & D Provedor de Internet Ltda.

Usuário/Cliente

1ª Testemunhas:

Nome
RG n.º

2ª Testemunha:

Nome

RG n.