

Pelo presente instrumento particular que fazem entre si, de um lado, a **C.D.E. TECNOLOGIA DE COMUNICACAO LTDA**, inscrita no CNPJ 33.014.653/0001-89, nome fantasia ACESSANET com sede na Avenida Professor Carvalho Pinto, Número 125 (sala 08) – Centro – Caieiras – SP, CEP 07.700-210, neste ato representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada “CONTRATADA”, e do outro lado, as pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente “CONTRATANTE”, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE ADESÃO ou no banco de dados da CONTRATADA.

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES DAS ABREVIÇÕES

Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

- a. SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a clientes dentro de uma área de prestação de serviços;
- b. TERMO DE ADESÃO, é o compromisso, escrito ou verbal, que garante ao CONTRATANTE o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pela CONTRATADA, obrigando as partes nos termos e condições deste contrato, ressalvado o direito deste ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.
- c. PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP): Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua, conforme disposto na Análise 285/2018, de 5 de dezembro de 2018 da Anatel.

2. DO OBJETO:

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação do SCM pela CONTRATADA, dentro de sua área de autorização, ao CONTRATANTE. O serviço caracteriza a disponibilidade de acesso para a transmissão e recepção, ou seja, transporte de sinais digitais em alta velocidade, através de provedores de acesso habilitados, desde o ponto principal de instalação indicado pelo CONTRATANTE até a infraestrutura desta CONTRATADA.

3. DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 O serviço será habilitado no endereço indicado no Termo de Adesão, no qual a CONTRATANTE se compromete a disponibilizar local próprio, protegido, com energia elétrica e espaço físico para passagem dos cabos necessários para que se possa efetuar a instalação dos equipamentos através de sua fixação em ponto onde ocorra as condições técnicas necessárias à realização da instalação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



3.2. O CONTRATANTE deverá dispor de eletroeletrônico (computador, celular, televisor, etc.) devidamente atualizado, com especificidades tecnológicas apta à metodologia SCM e, em perfeito funcionamento técnico, para utilização completa dos serviços. O não cumprimento desta exigência será culpa exclusiva do CONTRATANTE.

4. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O endereço de instalação da SCM - INTERNET VIA FIBRA é exatamente aquele constante do Termo de Adesão, não sendo possível realizar a instalação a um ponto de conexão situado em endereço diverso.

4.2. É vedado ao CONTRATANTE pessoa física utilizar SCM - INTERNET VIA FIBRA para disponibilizar terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie.

4.3. A CONTRATADA considera como uso excessivo do serviço SCM quando o equipamento ultrapassar o volume de 500 (quinhentas) conexões simultâneas e/ou alto consumo de tráfego acima de 1TB. Entende-se por conexões simultâneas a quantidade de diálogos únicos entre o CONTRATANTE e algum elemento da internet simultaneamente. Para consumo de tráfego, considera-se a quantidade de uploads e downloads efetuados.

4.4. Considera-se uso indevido do Serviço, dentre outras situações, o uso de sua conexão/modem fora dos limites do endereço de habilitação indicado.

4.5. Em caso de solicitação de mudança de endereço da instalação do SCM - INTERNET VIA FIBRA, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a disponibilidade da Central que comporta a infraestrutura à qual o novo endereço está vinculado, bem como ao aceite, pelo CONTRATANTE, de eventual nova condição comercial vigente à época da referida solicitação.

4.6. No caso de impossibilidade técnica para a alteração da instalação do SCM - INTERNET VIA FIBRA no endereço para o qual foi solicitado a mudança do serviço, este contrato estará automaticamente extinto, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade, sem prejuízo do contrato de permanência, se houver.

4.7. Havendo solicitação de alteração do ponto de instalação no mesmo endereço do CONTRATANTE, incidirá cobrança de valor informado em tabela de preços disponível na central de assinantes (www.acesanet.com.br), bem como na sede da CONTRATADA.

5. ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O Serviço será considerado ativado técnica e comercialmente na data em que o CONTRATANTE assinar a ordem de serviço, no momento da efetivação da instalação do serviço e ativação técnica.

5.2. A partir da instalação concluída com êxito, a CONTRATADA poderá cobrar os valores sobre os serviços.

5.3. Caso o CONTRATANTE conteste a ativação dos serviços, novos testes deverão ser efetuados pela CONTRATADA, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de ativação dos serviços será considerada àquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo CONTRATANTE, hipótese em que deverá ser observado novamente o procedimento descrito acima.

5.4. A CONTRATADA somente aceitará reclamações que digam respeito à ativação do SERVIÇO quando estes não estiverem atendendo às especificações mencionadas no Termo de Adesão.

5.5. A CONTRATADA deverá fazer constar da ordem de serviço de ativação, a existência de pendências relativas ao não atendimento, pelo CONTRATANTE, de requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna sob sua responsabilidade que, respectivamente **(i)** impossibilitem a ativação técnica e comercial do SERVIÇO ou **(ii)** levem ao cancelamento.

5.6. A impossibilidade de ativação e/ou possível cancelamento dos serviços serão informados ao CONTRATANTE.

5.7. No caso de pendência a ser resolvida pelo CONTRATANTE, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização de tais pendências. Após o término do prazo determinado, e não tendo o CONTRATANTE resolvido de forma definitiva as pendências existentes, estará a CONTRATADA automaticamente autorizada a: **(i)** proceder ao cancelamento da prestação do(s) SERVIÇO(S), ficando isenta de qualquer responsabilidade.

5.8. No caso acima mencionado, a CONTRATADA enviará ao CONTRATANTE notificação informando o ocorrido.

5.9. O endereço de instalação é exatamente aquele constante do cadastro DO TERMO DE ADESÃO do CONTRATANTE, não sendo possível ligá-la a um ponto de conexão situado em endereço diverso do da instalação e/ou cadastro do CONTRATANTE.

5.10. O CONTRATANTE não poderá, exceto se prévia e formalmente aprovado pela contratada, mudar o local de instalação (interna ou externamente) dos equipamentos, sob pena de rescisão imediata deste Contrato.

6. DOS EQUIPAMENTOS

6.1. O fornecimento e/ou a disponibilização de todo e qualquer equipamento pela CONTRATADA ao CONTRATANTE será sempre feito a título de comodato, salvo se diferentemente acordado pelas Partes, sendo certo que tal equipamento é e permanecerá de propriedade da CONTRATADA.

6.2. Os equipamentos eventualmente fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da CONTRATADA.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



6.3. O CONTRATANTE ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, se comprometendo a utilizar referidos equipamentos 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.

6.4 Será de responsabilidade do CONTRATANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros

6.5 Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato em perfeito estado de uso e conservação.

6.5.1. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado dos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança, ou, se não houver oferta destes bens no mercado, do valor corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

6.6. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, os equipamentos poderão ser retirados pela empresa no endereço de instalação ou serem entregues pelo CONTRATANTE na sede da CONTRATADA, imprescindivelmente em até 30 (trinta) dias depois da solicitação de cancelamento do serviço, conforme fundamentação legal.

6.6.1. Em caso do CONTRATANTE não efetivar a devolução e/ou dificultar a retirada dos equipamentos por preposto devidamente identificado da CONTRATADA, deverá o CONTRATANTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado dos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança, ou, se não houver oferta destes bens no mercado, do valor corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

6.7. Em qualquer das hipóteses de não devolução dos equipamentos, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando a cobrança do valor dos equipamentos, sem prejuízo de indenização por danos suplementares. Não pago o título no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar o título a protesto, bem como encaminhar o nome do CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



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

6.9. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos nos equipamentos em posse ou de propriedade do CONTRATANTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas.

7. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. Pelos serviços de comunicação multimídia, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA 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.

7.2. O TERMO DE ADESÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CONTRATANTE em decorrência da taxa de adesão e dos serviços de instalação, se houver.

7.3. Os valores a serem pagos mensalmente, estabelecidos no termo de adesão, optados pelo CONTRATANTE, já englobam o valor dos tributos incidentes no momento da contratação, de acordo com o estabelecido nas legislações tributárias federal, estadual e municipal. Na hipótese da criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da CONTRATADA, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações.

7.4. O valor a ser pago, pelo SERVIÇO prestado durante o mês de ativação ou desativação dos mesmos, será calculado proporcionalmente ao número de dias referente ao mês em que o SERVIÇO estiver em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias.

7.5. O início do faturamento do SERVIÇO corresponderá à data de ativação comercial dos mesmos pela CONTRATAÇÃO.

7.6. A nota fiscal/fatura (“Fatura”), enviada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, no local previamente designado no Termo de Adesão, deverá ser quitada pelo CONTRATANTE até a sua respectiva data de vencimento, devendo a Fatura ser enviada pela CONTRATADA com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da sua data de vencimento.

7.7. As reclamações do CONTRATANTE relativas à eventual entrega da Fatura em prazo diverso ao estabelecido acima, somente serão consideradas se efetuadas com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência da data do seu vencimento, ficando desde já ajustado que tal reclamação deverá ser efetuada por meio da Central de Atendimento ao Cliente.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



7.8. Mediante autorização prévia do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá debitar, no documento de cobrança, valores referentes a obrigações de qualquer natureza por ele contraídas durante a vigência deste contrato.

7.9. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CONTRATANTE será obrigada ao pagamento de:

- (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- (ii) correção monetária apurada segundo a variação do 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 liquidação;
- (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 liquidação;
- (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

7.10. Os valores relativos a este contrato poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial do plano de opção do CONTRATANTE ou, no caso de já ter ocorrido algum reajuste, da data do último reajuste, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

7.11. Na hipótese de o CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA uma VISITA TÉCNICA para qualquer verificação ou reparo no serviço, e desde que os reparos não sejam atribuídos a qualquer falha na prestação do serviço pela CONTRATADA, tal solicitação poderá implicar em cobrança pela CONTRATADA, referente a visita técnica improdutiva. Da mesma forma, caso não haja um responsável do CONTRATANTE no local e hora agendados para visita técnica também implicará em cobrança pela visita técnica. Cabe ao CONTRATANTE certificar-se previamente do valor praticado à época junto à CONTRATADA. A cobrança será efetuada na fatura do mês subsequente à visita técnica improdutiva.

8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS POR FALTA DE PAGAMENTO

8.1. O não pagamento da Fatura até a data do seu vencimento sujeitará o CONTRATANTE, independentemente de qualquer aviso, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis, à aplicação das seguintes penalidades:

- a. suspensão parcial do(s) Serviço(s), caracterizada pela redução de velocidade contratada após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido.
- b. Transcorridos 45 dias da notificação de existência de débito, o CONTRATANTE poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço, a exclusivo critério da contratada.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



c. cancelamento do(s) Serviço(s) e rescisão do presente Contrato, a critério da CONTRATADA, caso a inadimplência por parte do CONTRATANTE não seja sanada no prazo de 30 (trinta) dias contados da suspensão total do serviço, e não tenha havido contestação na forma estabelecida neste Contrato, sem prejuízo da cobrança das sanções previstas neste instrumento e das eventuais perdas e danos cabíveis na forma da lei.

8.2. Em caso de pagamento dos débitos em atraso, o restabelecimento do Serviço, deve ser em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da efetiva confirmação do pagamento pela instituição financeira credora, do valor integral da Fatura em atraso, com acréscimo dos encargos moratórios e penalidades estabelecidas nesta Cláusula.

8.2.1 Havendo necessidade de algum reparo técnico para restabelecimento dos serviços, o prazo acima será acrescido de 48 (quarenta e oito) horas úteis após abertura do chamado pelo CONTRATANTE.

8.3. No caso de rescisão deste contrato por não pagamento do documento de cobrança, a CONTRATADA estará autorizada a enviar o nome do CONTRATANTE inadimplente para inscrição nos serviços de proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.

9. DESCONTOS POR INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

9.1. A CONTRATADA concederá descontos compulsórios sobre os valores mensais devidos pelo CONTRATANTE, em virtude de interrupções ou degradações da qualidade do(s) Serviço(s), observado o disposto nos itens abaixo.

9.2. Os descontos serão concedidos sobre o valor mensal do circuito interrompido, calculados de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, para cada evento registrado, através da seguinte fórmula:

$$VD = VM \times MI / 43200$$

onde:

VD = Valor do desconto;

VM = Valor mensal do Serviço;

MI = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos);

43200 = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO.

9.3. Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

(a) caso fortuito ou força maior;

(b) falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do CONTRATANTE;

(c) falha de equipamento da CONTRATADA ocasionada pelo CONTRATANTE;

(d) impedimento do acesso de pessoal técnico da CONTRATADA, e/ou de terceiros indicados por esta, ao imóvel residencial (Pessoa Física), comercial (Pessoa Jurídica) do CONTRATANTE para fins de manutenção ou restabelecimento do(s) Serviço(s);

(e) falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo CONTRATANTE; e

(f) falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a CONTRATADA não possua controle direto ou indireto.

9.4. O valor do desconto compulsório será creditado ao CONTRATANTE na Fatura subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem a esse desconto ou por outro meio indicado pelo CONTRATANTE, sendo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

9.5. O CONTRATANTE entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da CONTRATADA.

10. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA

10.1. A CONTRATADA poderá oferecer ao CONTRATANTE benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do CONTRATANTE com a CONTRATADA pelo período determinado no TERMO DE ADESÃO, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

10.2. Na hipótese de cancelamento antes do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, o CONTRATANTE estará obrigado ao pagamento do valor informado no ato da adesão à oferta e demais descrições contidas no próprio contrato de permanência, que fará parte integrante deste, em caso de contratação.

10.3. Durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA implicando em automática cobrança do valor mencionado no item anterior.

10.4. Havendo solicitação de alteração de endereço do ponto de instalação, durante a vigência do contrato de permanência, incidirá cobrança de multa ou perda do benefício descritos no contrato de permanência.

§1. Independentemente da cláusula acima, será feito estudo de viabilidade técnica para possível alteração de endereço. Havendo viabilidade técnica, será feita a alteração com a consequente cobrança de taxa de instalação para o novo endereço, sem perda do benefício de permanência e continuação do contrato.

§2. Se, após estudo de viabilidade técnica, for constatada impossibilidade de nova instalação no endereço indicado, haverá cobrança da multa e ou perda do benefício do contrato de permanência e rescisão do contrato.

11. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1 Os direitos e deveres dos CONTRATANTES assinantes do serviço de comunicação multimídia estão previstos nos artigos 3 e 4 da Resolução 632/2014 da ANATEL. Os direitos e obrigações da CONTRATADA estão previstos nos artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL.

11.2. São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

- a. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998) e do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (Resolução Anatel 614/2013) 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;
- b. Estabelecer, de comum acordo com o CONTRATANTE, um cronograma para ativação do(s) SERVIÇO(S) contratado(s), aqui ajustado em até 20 dias úteis ou em outro prazo a ser acordado entre as Partes, conforme Art. 23 da Resolução nº 574/2011 da Anatel.
- c. Estabelecer um prazo de manutenção do SERVIÇO contratado, em até 48 (quarenta e oito) horas (exceto domingos e feriados), após o reconhecimento da necessidade de manutenção.
- d. Manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, das 8h às 20h em dias úteis.
- e. Manter, a disposição do CONTRATANTE, a gravação das chamadas pelo prazo de 90 (noventa) dias.
- f. Ser responsável por manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o sigilo da comunicação de seus clientes;
- g. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade estabelecidos pela ANATEL;
- h. Obedecer aos princípios gerais de atendimento aos consumidores, conforme previsto no art. 5º da Resolução Anatel nº 632/2014, que são: (i) confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações; (ii) rastreabilidade das demandas; (iii) presteza e cortesia; (iv) eficácia; e, (v) racionalização e melhoria contínua;
- i. Cumprir as obrigações que lhe forem outorgadas legalmente;
- j. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato;

11.3. Constituem direitos da CONTRATADA:

- a. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



- b. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, entre outros previstos na regulamentação vigente, em especial no Regulamento do SCM;
- c. A CONTRATADA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.
- d. A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o CONTRATANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- e. A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CONTRATANTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito do CONTRATANTE.
- f. observar 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 tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários, salvo ordem judicial e/ ou autoridade policial
- g. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a CONTRATADA 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. Na contratação em questão, 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 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.

12. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1. São deveres do CONTRATANTE, dentre outros previstos na legislação de regência, em especial no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013 e no Capítulo I do Título II do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014:

- a. Não usar o(s) SERVIÇO(S) de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, bem como não usar o(s) SERVIÇO(S) fora das configurações, ou ainda auxiliar ou permitir que terceiros ou os seus próprios clientes, no caso de CONTRATANTE pessoa jurídica o façam, bem como seguir as eventuais orientações de uso e segurança divulgadas pelo Comitê Gestor da Internet (“CGI”);
- b. O CONTRATANTE, deverá, no ato da assinatura do Termo de Adesão, informar se o plano contratado é residencial/de uso doméstico, para pessoa física OU comercial, para empresa, própria ou não, de qualquer seguimento ou tamanho (MEI/ME/EPP, etc), ainda que

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO
MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.**



não inscrita no cadastro nacional de pessoas jurídicas. Havendo discrepância entre a contratação e o uso real do plano contratado, o contrato poderá ser rescindido pela CONTRATADA.

c. Não armazenar e/ou transmitir pela rede, interna e/ ou externa, qualquer programa, aplicação ou conteúdo que viole o disposto na legislação aplicável e/ou o disposto no presente Contrato ou qualquer outro que a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, identifique e julgue como estando em desacordo com sua política interna, bem como não interceptar ou monitorar qualquer material a partir de qualquer ponto da rede da CONTRATADA que não seja expressamente endereçado ao CONTRATANTE;

d. Não utilizar de forma indevida o(s) serviço(s) contratado(s) de forma a configurar quaisquer das hipóteses do Art. 183 da Lei n.º 9.472, de 16.07.1997, em especial a revenda de serviços de telecomunicações, o que ensejará a imediata rescisão deste Contrato por culpa do CONTRATANTE, devendo o mesmo ressarcir à CONTRATADA os valores referentes a todas as despesas incorridas por esta e não somente aquelas relativas ao cancelamento e a desinstalação do(s) serviço(s);

e. A mesma premissa ventilada no item(c) valerá no caso de haver fortes indícios ou comprovação de uso indevido da rede ou abuso que venha a atentar contra os costumes ou que configure prática criminosa.

f. Manter, às suas expensas e sob sua responsabilidade, rede interna e demais condições técnicas, operacionais e de infraestrutura necessárias ao recebimento do(s) SERVIÇO(S) contratado(s) com a CONTRATADA, bem como não impedir que a mesma, ou pessoa(s) por ela indicada(s), tenha(m) livre trânsito em suas dependências onde estejam instalados equipamentos relacionados à prestação do(s) SERVIÇO(S);

g. Comunicar a CONTRATADA, através da Central de Relacionamento, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho do(s) SERVIÇO(S);

h. Estabelecer, de comum acordo com a CONTRATADA, um cronograma para ativação do(s) SERVIÇO(S) contratado(s), em até 15 (quinze) dias úteis após o aceite do Termo de Adesão, ou em outro prazo a ser acordado entre as Partes, o qual deverá ser devidamente assinado pelas mesmas;

i. Cessar imediatamente o uso de eventuais informações de caráter confidencial ou sigiloso que lhe forem transmitidas pela CONTRATADA, bem como quaisquer códigos, acessos ou endereços fornecidos pela mesma, em virtude do(s) SERVIÇO(S), em caso de término, rescisão ou denúncia do presente Contrato, sob pena de vir a responder pelas perdas e danos a que der causa;

j. Alterar qualquer senha que lhe tenha sido originalmente disponibilizada pela CONTRATADA, sempre que esta assim determinar, estando a CONTRATADA isenta de

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



qualquer responsabilidade por danos que venham a ser causados em razão do não cumprimento da obrigação ora estipulada;

- k. utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- l. preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- m. efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- n. providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;
- o. somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

p. ser cortês, tratar com urbanidade qualquer representante/funcionário da CONTRATADA, por telefone ou pessoalmente, sem qualquer espécie de preconceito ou ato discriminatório que ofenda sua dignidade e honra, bem como utilização de vocabulário adequado, sem uso de palavras de baixo calão e/ou derivadas;

12.2. Nos termos do Artigo 3 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014, o CONTRATANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- a. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na PROPOSTA DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento
- b. o acesso e fruição do(s) Serviço(s) dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- c. a liberdade de escolha da prestadora;
- d. o tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias e observado o disposto na regulamentação vigente;
- e. acesso 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;
- f. a inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;
- g. o conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- h. o cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional, salvo se tiver optado pela contratação com permanência mínima;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



- i. a não redução de velocidade e a 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, e da Cláusula 12.1 e suas alíneas, sempre após notificação prévia pela prestadora;
- j. o prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- k. o respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora, exceto por ordem judicial.
- l. à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento;
- m. à resposta eficiente e tempestiva pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- n. o encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- o. a reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- p. 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;
- q. de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou de acordo celebrado com a prestadora, ressalvados os casos de rescisão pela não quitação dos débitos;
- r. a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. Tendo a CONTRATADA o prazo de 24 horas para atender o pedido, conforme regulamentação;
- s. à rescisão do Contrato de Prestação do Serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- t. de receber o Contrato de Prestação do Serviço e demais contratos anexos e ou aditivos referentes ao serviço contratado, a qualquer tempo e sem ônus, independentemente de sua solicitação;
- u. à transferência de titularidade de seu Contrato de Prestação de Serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do Serviço, sem prejuízo do contrato de permanência;
- v. a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao Serviço durante a sua suspensão total;
- w. a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem sua autorização prévia e expressa.
- x. o recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, entre outros direitos previstos na regulamentação, em especial no Regulamento do SCM.

13. CONTESTAÇÃO DAS FATURAS

13.1. O CONTRATANTE tem o direito de questionar os débitos lançados pela CONTRATADA, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, obedecido o disposto abaixo:

13.2. O CONTRATANTE possui o prazo de até 3 (três) anos, a partir da data de recebimento da respectiva Fatura para contestação de débitos.

13.3. A contestação parcial de débitos suspende exclusivamente a cobrança da parcela contestada, sendo certo que a parcela não contestada permanece devida pelo CONTRATANTE, ficando o mesmo sujeito ao pagamento da parcela não contestada até a data de vencimento original.

13.4. A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do(s) SERVIÇO(S), caso existam débitos não contestados, e não pagos, na data de vencimento, na forma da Cláusula Oitava deste Contrato.

13.5. A contestação de débitos deverá ser formalizada por contato telefônico junto a nossa Central de Relacionamento ou presencialmente, na sede da CONTRATADA.

13.5.1 Os valores referentes às contestações apresentadas pelo CONTRATANTE serão apurados pela CONTRATADA e os resultados, com as fundamentações cabíveis, comunicados ao CONTRATANTE em até 30 (trinta) dias contados do recebimento pela CONTRATADA da comunicação prevista no item anterior, ou em outro prazo a ser acordado entre as Partes.

13.6. Se o valor contestado, e não pago pelo CONTRATANTE for considerado, pela CONTRATADA, como sendo devido, este valor será imediatamente exigível do CONTRATANTE, acrescido das penalidades previstas no item 8.1., letras “a”, “b” e “c” deste Contrato, a serem incluídas em Fatura subsequente.

13.7. A eventual devolução de valores cobrados indevidamente ocorrerá na forma de crédito na Fatura imediatamente subsequente, na hipótese da quantia cobrada ter sido devidamente quitada.

14. PARAMÊTROS DE QUALIDADE – VELOCIDADE CONTRATADA

14.1. A velocidade contratada dos serviços objeto deste contrato representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a comunicação, que poderá variar dependendo do equipamento (computador ou eletroeletrônico com conexão) utilizado pelo CONTRATANTE, do tráfego de dados na rede, principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da CONTRATADA.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



14.2. A CONTRATADA utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade do serviço de comunicação multimídia nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

14.3. No caso de utilização da tecnologia Wi-Fi, as velocidades disponíveis também estão sujeitas a oscilações. São exemplos de fatores que podem influenciar no pleno funcionamento da transmissão Wi-Fi, sem prejuízo de outros que possam provocar impacto nessa performance, entre outros:

a) a distância entre o computador e o roteador; b) a espessura das paredes do imóvel, pois quanto maior for a densidade destas, maior será a diminuição da potência das ondas de rádio características da tecnologia Wi-Fi para a circulação e o alcance na área de abrangência a que se destina; c) a concentração de água. A água constitui um dos mais graves limitadores do sinal eletromagnético de rádio; d) a presença de equipamentos que gerem calor; e) a localização do roteador, etc.

14.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em função dos fatores técnicos e/ou externos acima indicados e de outros que venham a ocorrer por caso fortuito ou força maior ou em função de fato de terceiro

14.5. A configuração do serviço de SCM, se dará de acordo com o Produto adquirido pelo CONTRATANTE que pode ser via IP (*Internet Protocol*) dinâmico (planos residenciais e pessoas físicas) ou IP fixo/estático que é disponibilizado exclusivamente para planos comerciais/empresariais com CNPJ.

14.6. O CONTRATANTE poderá utilizar o SCM em quantos pontos desejar, no mesmo endereço/complemento de instalação do serviço, desde que opte pela contratação individual destes pontos. Para a realização de acessos simultâneos, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, o serviço poderá sofrer variações de velocidade e desempenho.

14.7. O serviço ora contratado destina-se ao uso do CONTRATANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do serviço de comunicação multimídia objeto deste contrato, exceto por expressa autorização por escrito, da CONTRATADA, responsabilizando-se o CONTRATANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

14.8. Cabe ao CONTRATANTE a manutenção de software de segurança atualizado (ex. *firewall* e antivírus), uma vez que poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido a rede interna E/OU equipamentos do CONTRATANTE.

15. DA VIGÊNCIA

15.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do SERVIÇO pela CONTRATADA.

15.2. Na hipótese de o CONTRATANTE optar pela OPÇÃO FIDELIDADE/PERMANÊNCIA MÍNIMA, o referido contrato vigorará pelo prazo descrito no TERMO DE ADESÃO, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este período.

16. DA RESCISÃO

16.1. O presente Contrato poderá ser rescindido:

- a. a qualquer tempo, a pedido do CONTRATANTE, mediante solicitação por escrito na sede da CONTRATADA, solicitação via Central de atendimento (4444-5799), ou Central de Assinantes (www.acesanet.com.br), sem prejuízo das sanções do contrato de permanência, se houver.
- b. Por iniciativa da CONTRATADA, ante o descumprimento por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais, legais, da regulamentação do SCM e do RGC, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades em face da CONTRATADA.
- c. por morte, no caso de CONTRATANTE pessoa física e, por declaração judicial de insolvência, falência, recuperação judicial deferida no caso de CONTRATANTE pessoa jurídica;
- d. atraso nos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE em virtude deste contrato por prazo superior a 30 (trinta) dias contados a partir da suspensão total, caso não tenha havido contestação por parte do mesmo, na forma prevista neste Contrato;
- e. rescisão promovida pela CONTRATADA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, quando caracterizado o uso indevido (inclusive contratação de plano residencial para uso comercial), ilegal ou fraudulento dos SERVIÇOS pelo CONTRATANTE, estando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade neste caso;
- f. rescisão promovida por qualquer das Partes no caso de descumprimento contratual, desde que a Parte adimplente notifique a outra Parte, por escrito, da ocorrência de tal descumprimento, e este não seja sanado dentro do prazo de 30 (trinta) dias ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, contados da data do recebimento da notificação correlata;
- g. com a extinção da autorização da CONTRATADA para a prestação do SCM;
- h. unilateralmente pela CONTRATADA, caso seja constatada a utilização do serviço para prática de atos criminosos, notadamente crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e demais legislações aplicável a espécie, resguardando o direito de a CONTRATADA buscar a eventual reparação por perdas e danos em face do CONTRATANTE caso tenha sido acionada por terceiros prejudicado, no âmbito de demandas cíveis ou criminais que suscitem a responsabilidade pela prática de tais atos ofensivos, , sendo,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



inclusive, facultado a CONTRATADA fornecer todos os dados cadastrais do CONTRATANTE as autoridades judiciais na forma da lei 12.965/2014, e demais que se aplicarem, para apuração do ilícito e devida responsabilização do autor das ofensas.

i. unilateralmente, pela CONTRATADA, a qualquer tempo, caso o cliente descumpra a cláusula 12.1 e suas alíneas, destacando-se a alínea P, sem prejuízo de fidelidade, se houver.

j. Caso venha a comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros ou, ainda, descumpra quaisquer outras obrigações contratuais, legais, ou regulamentares, incluindo, mas não se limitando, o uso indevido de SCM - INTERNET VIA FIBRA pelo próprio CONTRATANTE ou terceiros por este autorizados a ter acesso ao serviço, poderá a CONTRATADA a seu total e exclusivo critério, suspender a prestação do serviço ou até mesmo rescindir o contrato, sem a incidência de qualquer ônus ou penalidades para a contratada.

k. Caso seja caracterizado perfil compatível com uso industrial, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato e a prestação do serviço, mediante aviso prévio com 10 (dez) dias de antecedência.

l. Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao CONTRATANTE que tenha optado por benefícios da OPÇÃO FIDELIDADE/PERMANÊNCIA MÍNIMA na forma prevista neste instrumento, assim como ao CONTRATANTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da CONTRATADA que lhe tenham sido cedidos, na forma deste contrato.

16.2. Constituindo o ônus adicional previsto em qualquer das cláusulas de rescisão antecedentes, a CONTRATADA emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao CONTRATANTE.

17. DA CONFIDENCIALIDADE

17.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

17.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

17.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

18. DAS RESPONSABILIDADES

18.1. A CONTRADA 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 nos regulamentos anexos às Resoluções ANATEL 614/2013 e 632/2014.

18.2. A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como lucros cessantes, causados por uma Parte à outra, desde que devidamente comprovados pela Parte prejudicada e limitados ao valor total do presente Contrato.

18.3. O CONTRATANTE não poderá, em hipótese alguma, alegar danos em sua atividade comercial, por eventual falha no serviço, em caso de ter contratado plano residencial para, exclusivamente, exercer suas atividades comerciais e/ou de empresa, própria ou não, de qualquer seguimento ou tamanho (MEI/ME/EPP, etc). Neste caso, a CONTRATADA não será responsabilizada por qualquer alegação de lucro cessante, danos materiais e/ou morais e qualquer outro, em virtude de interrupção na atividade comercial, porquanto há neste contrato previsão expressa na cláusula 12.1, item B, de que empresas devem contratar planos exclusivamente comerciais.

18.4. A CONTRATADA não será responsabilizada por atos de terceiros, ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato.

18.5. Não haverá responsabilidade da CONTRATADA na ocorrência de falha na prestação dos serviços nos seguintes casos:

- (a) caso fortuito ou força maior;
- (b) falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do CONTRATANTE;
- (c) falha de equipamento da CONTRATADA ocasionada pelo CONTRATANTE;
- (d) impedimento do acesso de pessoal técnico da CONTRATADA, e/ou de terceiros indicados por esta, ao imóvel residencial (Pessoa Física), comercial (Pessoa Jurídica) do CONTRATANTE para fins de manutenção ou restabelecimento do(s) Serviço(s);

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



(e) falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo CONTRATANTE; e

(f) falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a CONTRATADA não possua controle direto ou indireto.

18.6. A CONTRATADA não será responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de acessos não autorizados a facilidades, instalações ou equipamentos do CONTRATANTE ou por alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos, ou informações do CONTRATANTE causados por acidente, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método imprópriamente empregado pelo CONTRATANTE.

18.7. A CONTRATADA não possui a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado pelo CONTRATANTE, isentando-se a CONTRATADA, nesse caso, de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por parte do CONTRATANTE.

18.8. O CONTRATANTE assume toda e qualquer responsabilidade pelas eventuais operações de compra e venda por meio virtual que impliquem em transferência de informações sigilosas do CONTRATANTE e/ou de terceiros.

19. DAS COMUNICAÇÕES

19.1. Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas por escrito, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

19.2. Para os atos em que não são exigidas notificações por escrito, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios, como chamadas de voz, e-mails ou SMS.

19.3. As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

19.4. O endereço eletrônico da CONTRATADA é www.acesanet.com.br.

19.5. O endereço da CONTRATADA para correspondência é Rua Jose Augusto Moreira nº 340 – Centro, Franco da Rocha – SP, CEP 07801-040.

20. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. O CONTRATANTE declara ter sido devidamente informado sobre os preços e condições referentes ao serviço contratado.

20.2. O CONTRATANTE afirma que lhe foram entregues e disponibilizados o termo de adesão e cópia deste contrato, além de estarem disponíveis também no endereço eletrônico www.acesanet.com.br, declarando, ainda, conhecer a área de cobertura do serviço correspondente ao seu endereço de consulta constante do mapa de cobertura da CONTRATADA, onde o serviço será prestado, conforme informações disponíveis no site. E, sendo certo que, de acordo com o endereço de consulta inserido, por meio da respectiva

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM INTERNET VIA FIBRA.



ferramenta informativa no site mencionado, os critérios de análise por parte da CONTRATADA, da disponibilidade da Central que comporta a infraestrutura à qual o endereço de instalação está vinculado, bem como a depender da viabilidade técnica no local solicitado, poderão indicar que existe ou não cobertura para prestação do serviço DA CONTRATADA.

20.3. O presente Contrato e todos os direitos e obrigações decorrentes do mesmo não poderão ser cedidos pelo CONTRATANTE, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio e por escrito da CONTRATADA.

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

20.5. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato não afetará a validade, legalidade ou executabilidade das demais cláusulas, termos ou disposições do Contrato, ou ainda do Contrato como um todo.

20.6. Este Contrato não cria entre as Partes qualquer relação de sociedade, “joint-venture”, associação, parceria, representação, agenciamento, franquia ou vínculo empregatício.

20.7. O recebimento de quantias fora dos vencimentos estipulados, bem como o não exercício pelas Partes de qualquer dos direitos que lhe assegurem este Contrato e a lei serão havidos como mera liberalidade de tal Parte e não implicarão em renúncia de direito ou novação ou alteração das cláusulas do presente Contrato, salvo documento por escrito que assim o manifeste.

20.8. O presente Contrato e todo e qualquer instrumento anexo a ele, identificado e rubricado pelas Partes como tal, constituem o Contrato total e completo celebrado entre as Partes, substituindo todos os acordos prévios que tenham sido celebrados entre as Partes.

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

20.10. Na hipótese de divergência entre as disposições contidas no presente Contrato e as disposições de quaisquer de seus anexos, sempre prevalecerão as disposições do corpo deste Contrato sobre as de quaisquer de seus anexos.

21. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sítio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

22. DO REGISTRO

Uma via do presente contrato está registrada no 1º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Franco da Rocha/SP.



23. FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município em que o serviço foi prestado e ou contratado, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.