



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente instrumento, a **Vip Br Telecom Eireli**, empresa de telecomunicações inscrita no CNPJ sob n.º 13.330.765/0001-31, com sede na Avenida Capitão João, n.º 1992 – Sala 1 – Bairro Matriz – Mauá/SP - CEP 09360-120, e **IPV6 Tecnologia e Serviços Ltda - EPP**, empresa de prestação de Serviços de Valor Adicionado, inscrita no C.N.P.J. sob n.º 27.822.317/0001-60, com sede na Avenida Capitão João, n.º 1992 – Sala 2 – Bairro Matriz – Mauá/SP - CEP 09360-120, doravante denominadas **Contratada**, prestarão o Serviço ao **Cliente**, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato e Anexo I, na forma da regulamentação expedida pela Anatel.

1.Objeto:

1.1. O presente contrato regulamenta a prestação de serviços de acesso a internet banda larga (doravante denominado Serviço de Comunicação Multimídia - SCM) e de serviços de valor adicionado (doravante denominado SVA), conforme contratado e discriminado no **Anexo I - “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência”**, bem como a disponibilização, sob a forma de comodato, de equipamentos.

1.1.1 A Contratada esclarece que, conforme determinações legais e entendimento da Anatel, o provimento de acesso à Internet compreende dois serviços distintos e complementares: um serviço de telecomunicações (Serviço de Comunicação Multimídia), e um Serviço de Valor Adicionado (Serviço de Conexão à Internet). A Vip Br Telecom Eireli é titular de autorização de exploração de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme se observa a partir da lista de Autorizadas no site www.anatel.gov.br – termo PVST/SPV n.º 631/2011. A IPV6 Tecnologia e Serviços Ltda - EPP é responsável pela oferta dos serviços de valor adicionado, nos termos da Norma 004/95 e §1º do art. 61 da Lei 9.472/97.

1.1.2 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANTEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

1.1.3 A Vip Br Telecom Ltda - ME. 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.

1.2. As especificações do serviço contratado pelo Cliente constam do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” deste Contrato, a saber: natureza do serviço (link compartilhado ou banda IP ou transporte), tecnologia da prestação dos Serviços (rádio ou fibra ou cabo), a velocidade de upload e download, finalidade de uso (residencial ou corporativo), o compartilhamento ou não compartilhamento do link, o número de máquinas adicionais e o CIR.

1.2.1A velocidade de upload e download, quando aplicável a natureza do serviço, será medida em Kbps.

1.2.2 A instalação do serviço sempre estará sujeita à análise de viabilidade técnica e comercial. O cliente está ciente de que a referida análise estende-se até à conclusão da ativação do cliente e testes de conectividade, não repercutindo em frustração de expectativa caso não se efetive a instalação.

1.2.3 O “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” anexa deste contrato também especificará a natureza do endereço IP (*internet Protocol*) contratado pelo Cliente. Na omissão de previsão específica de contratação de IP público, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

1.2.3.1 O Cliente tem conhecimento que o IP disponibilizado pela Contratada poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da Contratada, através do emprego da tecnologia NAT (*Network Address Translation*).

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

1.2.3.3. A Contratada se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (público) cedido ao Cliente, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do Cliente.

1.3 A adesão ao serviço poderá ser realizada pelo Cliente através de vendedores, por telefone (SAC da Contratada) ou via internet.

1.3.1 O presente instrumento contratual, devidamente registrado em Cartório de Títulos e Documentos, será disponibilizado ao Cliente, em sua íntegra, no ato da instalação.

1.4. A conclusão do serviço de ativação do sistema, imediatamente após a conclusão do serviço de instalação do sistema, implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato. O registro (log) da ativação do contrato do cliente promove o aceite eletrônico das condições aqui estabelecidas.

1.4.1 O presente Contrato é considerado, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, um Contrato de Adesão e sua exigibilidade pelas Partes independe da assinatura do Cliente, sendo suficiente o término da conclusão do serviço de instalação para consolidar a relação entre as Partes, conforme cláusula anterior.

2. Dos Direitos e Obrigações:

2.1. A Contratada se compromete a envidar todos os esforços possíveis para que os equipamentos disponibilizados e os serviços contratados estejam operacionais durante as 24 horas do dia.

2.1.1 A medição da velocidade será efetuada sempre dentro da rede da Contratada e será medida no período de 30 (trinta) segundos de comunicação.

2.1.2 A Contratada não garante a velocidade e qualidade da transferência de dados na Internet efetuada fora da sua rede, uma vez que a Internet é uma complexa rede de sistemas de informação interligados, que se encontram fora do controle da Contratada.

2.2. Além das hipóteses previstas na legislação aplicável, a Contratada poderá suspender o serviço pelo tempo necessário, nas situações abaixo: a) mediante notificação, em caso de descumprimento de obrigação legal e/ou contratual incorrida pelo Cliente, incluindo o uso indevido da internet e ofensa a direitos de terceiros; b) mediante aviso prévio, sempre que haja necessidade de manutenção programada; c) sem aviso prévio, quando se tratar de manutenção de emergência.

2.2.1 Para se resguardar destas intercorrências de natureza técnica, situações essas naturais a qualquer tecnologia de telecomunicações, o Cliente deve se resguardar através da contratação de um sistema de redundância, caso compreenda o serviço como absolutamente imprescindível para o seu interesse e finalidade de uso.

2.2.2 O Cliente entende que fará uso do serviço para a finalidade que consta do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” do presente Contrato, a saber, corporativo ou residencial, conforme especificado. O desvio da finalidade pode ensejar a rescisão do Contrato pela Contratada, sem qualquer ônus, ou a obrigatoriedade de adequação do produto do Cliente.

2.2.3 A Contratada realizará todas as configurações necessárias para garantir pleno acesso aos serviços contratados. No caso de rede interna, no momento da instalação, as configurações serão feitas apenas na primeira máquina. Caso o Cliente possua roteador ou servidor, a configuração dos dados necessários para sua operacionabilidade ficará sob exclusiva responsabilidade do administrador da rede, roteador ou servidor do Cliente.

2.3. A Contratada não é responsável pelas atividades do Cliente.

2.3.1 A Contratada orienta o Cliente a fazer uso da Internet de forma responsável e consciente, de maneira a não prejudicar direitos de terceiros.

2.4. A Contratada não é responsável por quaisquer intercorrências decorrentes da rede interna do Cliente.

2.5. A Contratada não será responsável por acessos não autorizados, alteração, furto ou destruição de programas, dados, arquivos, procedimentos ou informações do Cliente, através de acidente ou quaisquer outros meios ou equipamentos fraudulentos.

2.6. A Contratada não se responsabiliza por quaisquer danos emergentes, lucros cessantes ou outros danos indiretos sofridos pelo Cliente ou por terceiros em virtude de interrupções temporárias de qualquer natureza. Eventual interrupção no serviço deverá ser compensada através de descontos parciais ou totais, segundo cláusula que segue abaixo.

2.7 Caso o Cliente venha a utilizar, de qualquer forma, o link contratado fora das suas dependências ou transmitir o acesso para terceiros sem autorização prévia ou em desconformidade com a natureza do serviço discriminada no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência”, a Contratada poderá, cumulativamente ou não: cobrar diretamente do Cliente o valor correspondente a mensalidade integral de cada ponto, desde o início do presente instrumento, rescindir o contrato e aplicar multa equivalente a 20% do valor total do contrato.

2.8 Constituem direitos da Contratada, além dos previstos neste Contrato e na regulamentação pertinente:

2.8.1. Empregar para a prestação dos serviços objeto deste contrato, equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

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

2.8.3. A relação entre a Contratada e os terceiros será regida pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a Agência Reguladora. A Contratada, em qualquer caso, continuará responsável perante o cliente e a perante a Agência Reguladora pela prestação e execução do serviço.

2.8.4 Contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Contratada de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede.

2.8.5 É vedado à Contratada condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao Cliente à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

2.8.6 A Contratada reserva-se o direito de criar, alterar, modificar ou excluir produtos, planos e pacotes de serviços, conforme legislação aplicável. Eventual mudanças de planos devem ser solicitadas expressamente pelo Cliente e não serão realizadas de maneira automática. Ficarão também submetidas à análise de viabilidade técnica e eventual cobrança de serviço de ativação.

2.8.7 A Contratada deve tornar disponível ao Cliente, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

2.8.8 A Contratada não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Cliente seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

2.9 São Deveres da Contratada, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

2.9.1. 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;

- 2.9.2.** 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;
- 2.9.3.** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à Contratada 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 no presente Contrato.
- 2.9.4.** 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;
- 2.9.5.** Solucionar as reclamações do Cliente sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do Cliente.
- 2.9.6.** Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.
- 2.10** Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Contratada deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, nos termos da cláusula abaixo.
- 2.11** Constituem direitos do Cliente, além dos demais previstos neste Contrato e na regulamentação pertinente:
- I – ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
 - II - à liberdade de escolha da Prestadora;
 - III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
 - IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
 - V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
 - VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
 - VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;
 - VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
 - IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
 - X – ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
 - XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;
 - XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
 - XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
 - XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
 - XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
 - XVI - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, em 48 (quarenta e oito) horas a contar da purgação da mora, ou da novação do débito, com a imediata solicitação de exclusão de informação de inadimplência eventualmente anotada sobre ele.
 - 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, a não ser que haja impossibilidade técnica para a continuidade de seu atendimento;
 - XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
- 2.12** O encaminhamento de informações ao Cliente será realizado nos termos do decreto 6523/08, quando solicitado pelo Cliente, via de regra, por meio de envio de e-mail. Caso o Cliente solicite o encaminhamento das informações via correio, deverá arcar com o custo do envio da correspondência.
- 2.13.** Em caso de mudança de endereço da Cliente, a disponibilização do link na nova localidade estará sujeita ao pagamento de uma taxa de remanejamento do link e observará um prazo de 15 dias, a contar da confirmação do recebimento de comunicação escrita entregue pela Cliente a Contratada. A mudança também estará condicionada à avaliação de viabilidade técnica. A mudança de endereço só poderá ser autorizada caso o cliente esteja habilitado e adimplente com suas obrigações de pagamento. Nesse caso, a titularidade do Contrato se mantém, alterando-se apenas o endereço de instalação. Não há previsão contratual de mudança de titularidade ou transferência de contratação para terceiro. Qualquer mudança na titularidade do contrato envolve rescisão do Contrato atual e aprovação de crédito de novo cliente.
- 2.13.1** Em caso de mudança de endereço solicitada pelo Cliente para localidade não atendida pela Contratada, conforme entendimento da Anatel, entende-se que se trata de caso de rescisão contratual motivada pelo Cliente e, portanto, está sujeita à cobrança de multa rescisória, caso ainda pendente o prazo de fidelidade do Contrato.
- 2.14** 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 Contratada deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo de 01 (um) ano.
- 2.14.1** A Contratada 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.

2.14.2 A CONTRATADA 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 taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao CLIENTE.

2.14.3 A adesão ao presente Contrato importa na ciência e na concordância do Cliente de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail e empresa vinculada) pela Contratada é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via contrato de adesão, nos termos do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

2.15 O Cliente reconhece que a Contratada, 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.

3. Das Obrigações do Cliente:

3.1 São obrigações do Cliente:

3.1.1 Efetuar os pagamentos em dia, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço bloqueado. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do Cliente, a Contratada poderá inscrever o Cliente em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA e o Serviço de Proteção ao Crédito.

3.1.2 Possuir o equipamento necessário para o provimento de acesso à Internet, para que o serviço possa ser prestado nos termos acordados no presente contrato.

3.1.3 Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

3.1.4 Preservar os bens da Contratada entregues sob a forma de comodato.

3.1.5 Providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Contratada.

3.1.6 Somente conectar à rede da Contratada terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

3.1.7 Não utilizar o acesso disponibilizado pela Contratada para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado, tais como, sem limitação, envio de vírus, SPAMs e demais atividades não autorizadas.

3.1.8 Indenizar a Contratada relativamente a quaisquer as demandas provenientes da má-utilização dos serviços.

3.1.9 Permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da Contratada, desde que devidamente credenciados, tenham acesso ao local onde está sendo prestado o serviço, sob pena de ser considerado responsável pelas conseqüências oriundas da obstrução ou atraso em tal acesso.

3.1.10 Isentar a Contratada de qualquer responsabilidade pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos em razão de incorreta utilização dos serviços, incluindo, sem limitação, a incorreta instalação dos softwares necessários à utilização dos serviços e responder pelos danos de qualquer natureza que vier a causar em razão da conexão de seu computador à Internet.

3.1.11. Caso haja danificações comprovadas devido mal uso nos equipamentos que foram entregues sob a forma de Comodato, Os custos para o devido reparo ficam sob a responsabilidade do cliente;

3.1.12 Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistema e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da Contratada, na ocorrência das referidas hipóteses.

3.1.13 O Cliente não deverá revelar a senha fornecida pela Contratada para a prestação dos serviços ou acesso a Central do Assinante a terceiros. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível, o Cliente deverá informar imediatamente a Contratada, sob pena de responder pelos danos causados em função do extravio, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada à Contratada pelo uso indevido da senha.

3.1.14 Nos equipamentos alocados sob o regime de comodato, para a prestação dos serviços, o Cliente não poderá acessar inadvertidamente tais terminais, bem como não poderá trocar a senha de acesso aos mesmos, sob pena de causar um risco à rede de Contratada. Caso haja evidência de fraude ou risco eminente à segurança da rede, o serviço poderá ser bloqueado e cancelado pela Contratada, sem aviso prévio.

3.1.15 Considerando que o conteúdo virtual existente nos sites, incluindo, mas não se limitando, as imagens, textos e áudio, são protegidos pela legislação específica do país de origem, além da legislação brasileira, tratados e convenções internacionais que objetivam tutelar a propriedade intelectual e os direitos autorais, ao Cliente não são autorizadas quaisquer outras utilizações do conteúdo, que não as previstas nos *sites*. Veda-se, em especial, a cópia, retransmissão ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, caracterize violação a direitos de propriedade intelectual ou de autoria, dentre outros.

3.1.16 O Cliente obriga-se a respeitar as normas do Comitê Gestor de Internet disponíveis no site www.cgi.org.br, bem como Marco Civil da Internet, sob pena de ter o contrato rescindido e arcar com as penalidades previstas no presente para inadimplemento contratual.

3.1.17 Não comercializar, ceder, locar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço para terceiros, sob pena de rescisão contratual e multa.

3.2 O fornecimento dos dados cadastrais para a contratação do serviço, bem como a apresentação da documentação necessária, é de exclusiva responsabilidade do Cliente. As cobranças serão promovidas em face do Cliente titular das informações cadastrais. Eventual contratação em nome de terceiro é de exclusiva responsabilidade do Cliente.

4. Dos Serviços e do Atendimento ao Cliente:

4.1. O Cliente está ciente das especificações técnicas da prestação dos serviços, conforme descrito no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” desse Contrato.

4.1.1 A garantia de banda (CIR) está sujeita à configuração mínima do computador do Cliente.

4.2. Eventuais dúvidas ou problemas encontrados pelo Cliente e relacionados ao serviço contratado deverão ser encaminhados pelo Cliente à central de atendimento da Contratada.

4.2.1 É de responsabilidade exclusiva do Cliente comunicar ao Setor de Suporte Técnico da Contratada sobre eventual problema ou instabilidade no serviço.

4.2.1.1 O setor de Suporte Técnico da Contratada priorizará a resolução de problemas do Cliente remotamente. Caso a Contratada verifique a necessidade de envio de visita técnica, considerado os índices de qualidade e CIR do plano contratado pelo Cliente, esta será agendada conforme disponibilidade em até 5 dias úteis, em horário comercial a critério da Contratada. A manutenção no local não poderá ser realizada caso haja qualquer risco de segurança aos técnicos da Contratada, tais como chuva ou telhado em condições ruins. Caso haja necessidade de contratação de andaime, este deverá ser providenciado pelo Cliente, às suas expensas.

4.2.3 Reclamações ou solicitações relacionadas à cobrança de valores, nota fiscal e fatura, pedido de mudança de endereço e solicitação de aplicação de desconto sobre mensalidade devem ser encaminhadas pelo Cliente para o setor Financeiro da Empresa. A Contratada não tem obrigação de atualizar a data de vencimento do boleto bancário do Cliente, não pago, em atraso, devendo esse ser pago diretamente na rede bancária.

4.3.4 O Cliente poderá solicitar reavaliação de atendimento feito pela Contratada ou informar alguma eventual irregularidade através de contato pelo site ou através do e-mail ouvidoria@vipbrtelecom.com.br.

4.3.5 Seguem os contatos da central de atendimento ao Cliente: Tel.: (11) 2626 4297, E-mail: ouvidoria@vipbrtelecom.com.br, setorcobranca@vipbrtelecom.com.br, suporte@vipbrtelecom.com.br, <http://www.vipbrtelecom.com.br>

4.4. Havendo necessidade de reconfiguração do equipamento ou resolução de problemas causados pelo usuário na residência ou empresa do Cliente, será cobrada uma taxa de visita equivalente a R\$ 30,00 (trinta reais), a ser cobrada na próxima mensalidade.

4.5. O Cliente terá direito a trafegar o volume de dados que julgar necessário em seu acesso, sendo a limitação somente imposta pela banda contratualmente alocada. Não há franquia de uso imposta pela Contratada, salvo em caso de modificação do Plano de serviço pela Anatel.

4.6 Para os pagamentos feitos após o vencimento original do boleto, serão cobrados juros diários de 0,20% e multa de 2%.

4.6.1 Em caso de troca de data de vencimento, bloqueio e desbloqueio de serviço ou diferença de data de ativação em relação à data de vencimento fixada, será aplicado cálculo de mensalidade pro rata da diferença de dias, quando houver.

4.7 São parâmetros de qualidade para o Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações aos seus Clientes, 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 Clientes;

VI - número de reclamações contra a Contratada;

VII – fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico- financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

4.7.1 A velocidade contratada é nominal máxima de acesso e está sujeita a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade contratada:

a) qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do Cliente;

b) capacidade de processamento do computador do Cliente;

c) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da Contratada, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;

d) páginas de destino na Internet e volume de dados trafegados; e

e) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo Cliente.

4.7.2 Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia de acesso suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos na cláusula anterior.

4.7.3 Por redes que compõem a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino,

Tel.: (11) 2626-4297

E-mail: relacionamento@vipbrtelecom.com.br

www.vipbrtelecom.com.br

justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

4.7.4 A Contratada não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados na cláusula 4.7.1 e por outros fatores alheios à sua vontade e que fogem do seu controle.

4.8 O Cliente poderá solicitar a Contratada a suspensão temporária dos serviços, desde que adimplente com os pagamentos, de 30 (trinta) a 120 (cento e vinte dias), 1 (uma) vez ao ano. O religamento do sinal de internet não estará sujeito a nenhuma cobrança de ativação. O período de suspensão não será computado para fins de cálculo do tempo de vigência contratual, prorrogando-se a validade do contrato conforme o tempo concedido ao Cliente.

4.8.1 O pedido do cliente deverá ser feito por escrito, através da área de contato da site da Contratada ou através do e-mail contato@vipbrtelecom.com.br

4.9 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, devidamente constatada e comprovada, a Contratada se obriga a abater da mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos em que o serviço ficou indisponível, mediante solicitação formal do Cliente, que deverá ser manifestada no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a ocorrência da alegada interrupção.

4.9.1 O cálculo do desconto observará a seguinte regra: $VD = (VM/1440) \times n$, sendo:

VD – valor total do desconto

VM – valor da mensalidade

N – número de frações de 30 minutos em que o serviço ficou instável ou indisponível

1440 equivale ao total de unidade de 30 minutos no mês (30 dias x 48 unidades de 30 minutos)

4.9.2 A Contratada não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior, intrusão nas instalações ou configuração da placa de rede do(s) equipamento(s) do Cliente não compatível com as instruções fornecidas pela Contratada ou em caso de obstrução do acesso dos técnicos da Contratada nas dependências do local da instalação.

4.9.3 O período total de indisponibilidade compreende o período entre a abertura do chamado junto ao suporte interno da Contratada e a resolução do problema pela Contratada.

4.9.4 O desconto será aplicado na fatura do mês subsequente ao da ocorrência.

5. Dos Equipamentos entregues sob a forma de COMODATO:

5.1 Todos os equipamentos cedidos pela Contratada para possibilitar a prestação dos serviços são objeto de comodato e ficam sob exclusiva responsabilidade do Cliente, devendo este zelar pela perfeita conservação dos mesmos e indenizar a Contratada no caso de dano decorrente de culpa do Cliente, furto, roubo ou descarga elétrica que resulte em dano. A lista dos equipamentos está relacionada no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” do Contrato.

5.1.1 A Contratada informa que não oferece a possibilidade de compra dos equipamentos instalados. Esclarece também que os valores pagos pela instalação e ativação dos serviços não se confundem com o preço de venda dos equipamentos.

5.2 As condições do comodato fazem parte integrante deste contrato de prestação de serviços, firmadas entre Comodante (Contratada) e Comodatária (Cliente), seguem os termos abaixo:

5.2.1A Comodante, na qualidade de legítima proprietária dos bens especificados na tabela abaixo deste contrato, conforme notas fiscais de compra correspondentes, cede e transfere referido bem à Comodatária, gratuitamente, a título de comodato, em estado de perfeito funcionamento, para fins de prestação dos serviços descritos no Contrato de Prestação de Serviços.

5.2.2 O prazo de vigência do comodato observará a existência da relação obrigacional decorrente da prestação de serviço ativo e operacional. Cancelado o serviço de acesso a internet ou não renovado o prazo do Contrato de Serviços, os equipamentos deverão ser devolvidos pela Comodatária, nas mesmas condições em que foram entregues.

5.2.3 Caso os equipamentos não sejam devolvidos na data agendada com a Comodante, após notificação registrada enviada ao Comodatário, este incorrerá em cobrança de multa única de R\$900,00 para acesso FTTH, R\$ 600,00 para acesso wireless e R\$350,00 para acesso FTTC. Este valor será cobrado mediante boleto bancário, independente de interposição judicial.

5.2.4 A Comodatária se obriga a zelar pela conservação do bem que lhe é cedido em comodato, responsabilizando-se pelo seu cuidado e guarda. Os danos advindos do mau uso ou negligência na sua conservação serão suportados pela Comodatária que arcará com todas as despesas para a devida recuperação do bem.

5.2.5 É vedado à Comodatária sub-comodatar ou locar o bem objeto deste instrumento a terceiros, bem como ceder ou transferir o presente contrato sem prévia autorização, por escrito, da Comodante.

5.2.6 Em caso de turbação ou esbulho da posse do bem por atos de terceiros, a Comodatária deverá tomar as providências cabíveis a fim de cessar tais atos, bem como comunicar imediatamente tais fatos à Comodante.

6. Do Preço, condições de pagamento e reajuste:

6.1 O Preço do Serviço observa a composição abaixo, cumulativamente:

I - Valor de instalação: correspondente ao serviço de ativação da rede e aos serviços de cabeamento e instalação física dos equipamentos alocados para a prestação dos serviços, seja internamente ao imóvel do Cliente, seja externamente a propriedade.

II – Valor de mensalidade: valor mensal devido pelo Cliente pela prestação dos serviços. A cobrança do valor da mensalidade observará o regime de serviço Pós Pago.

6.1.1 Os 02 (dois) valores acima constam do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” do Contrato.

6.2 A Contratada informará ao cliente que a taxa de Instalação deverá ser paga à vista no ato da instalação;

6.3 As mensalidades serão cobradas através de emissão de boleto bancário. A data de vencimento será fixada automaticamente pelo sistema a partir da data de término da ativação do serviço do Cliente, para o primeiro vencimento disponível subsequente (2,5,10,15,20,25). Caso o cliente queira alterar sua data de vencimento, poderá solicitar ao departamento Financeiro da Contratada após a emissão da segunda fatura e ficará sujeito ao pro rata aplicável.

6.4 O valor da mensalidade poderá ser corrigido anualmente ou em periodicidade menor, se a lei assim permitir, de acordo com o IPC ou por outro índice que venha a substituí-lo.

6.5 O Valor de mensalidade corresponde à soma dos valores dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e dos Serviços de Valor Adicionado (SVA).

6.6 O valor referente a visitas e eventual multa previstas no contrato serão cobrados através da emissão de boleto bancário.

6.7 Independentemente de eventual rescisão do contrato, o valor referente à instalação deverá ser pago integralmente pelo Cliente, inclusive em caso de desistência da contratação formalizada em até 7 dias da compra do serviço.

7. Do Inadimplemento do Cliente e encargos moratórios:

7.1 Em caso de inadimplemento incorrido pelo Cliente por ocasião do não pagamento da mensalidade, o bloqueio do acesso poderá ocorrer a partir do 4º dia de atraso, contando a data do vencimento da fatura.

7.2 O desbloqueio do sistema de acesso a internet apenas será autorizado após a quitação pelo Cliente de todos os valores em atraso.

7.3 O inadimplemento do Cliente no pagamento do Preço do serviço, superior 90 dias, poderá ensejar, a critério da Contratada, a rescisão antecipada do Contrato. Nesse caso, a Contratada promoverá a retirada dos equipamentos cedidos sob a forma de comodato e efetuará o lançamento dos valores de multa rescisória, emitindo o correspondente boleto bancário de cobrança, independente de interpelação judicial.

7.4 O não recebimento do boleto bancário e/ou nota fiscal não isenta o Cliente da obrigação de pagamento, devendo comunicar a ocorrência imediatamente à Central de Atendimento da Contratada e solicitar uma nova via sem custo adicional.

8. Dos Prazos:

8.1. Este contrato é válido por prazo indeterminado a contar da data de ativação do serviço, com exceção dos casos em que o Cliente tenha optado pelo Pacote Fidelidade, conforme prazo especificado no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” do Contrato.

8.2. Não havendo impedimentos técnicos, a ativação do serviço se dará no prazo de até 20 dias úteis a contar do recebimento do presente contrato.

9. DA OPÇÃO PELO BENEFÍCIO E DA RESCISÃO DO CONTRATO COM FIDELIDADE

9.1 A Contratada pode oferecer **Benefício** aos seus Clientes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à Prestadora por um prazo mínimo de fidelidade a contar da data de ativação do serviço.

9.1.1 O Prazo de Fidelidade e suas condições específicas constam do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” deste Contrato.

9.2 Caso o Cliente opte por algum Benefício na contratação do plano, sua opção constará do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” deste Contrato, bem como a contrapartida do prazo de fidelidade por 12 meses. O “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência” especificará o tipo de Benefício e o valor correspondente.

9.3 Caso o Cliente opte pela concessão do Benefício, as seguintes regras deverão ser observadas pelas partes:

9.3.1 O Cliente pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela Prestadora, passando assim o Contrato para prazo indeterminado, devendo efetuar o pagamento da diferença correspondente ao Benefício anteriormente concedido, conforme valor de multa estabelecido no “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência”.

9.3.2 Caso o Cliente opte por rescindir o Contrato antecipadamente, antes do término do prazo de fidelidade, ele estará sujeito à cobrança de multa rescisória correspondente ao Benefício concedido, conforme consta do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência”. A multa será proporcional ao tempo restante para o término do prazo de fidelidade.

9.3.3 Para fins de cálculo do valor da multa, a Contratada considerará o número de pagamentos de mensalidades feitos pelo Cliente, de maneira integral. Sendo assim o período em que o Cliente esteve inadimplente e/ou o período em que o sinal de internet esteve suspenso não integrará a contagem do prazo de fidelidade, devendo este ser prorrogado.

9.3.3Após o término do prazo de vigência da Fidelidade, o Cliente poderá rescindir o contrato a qualquer momento, sem incorrer em multa, observando-se apenas a comunicação prévia de 7 dias.

9.4 Independentemente de eventual rescisão do contrato, o valor referente à mensalidades vencidas e não pagas pelo Cliente, bem como o valor referente à instalação do serviço deverá ser pago integralmente pelo Cliente.

10. Demais regras de rescisão contratual

Tel.: (11) 2626-4297

E-mail: relacionamento@vipbrtelecom.com.br

www.vipbrtelecom.com.br

10.1 Caso o Cliente não opte por nenhum Benefício em contrapartida da fidelidade contratual, a Rescisão do Contrato observará a seguinte cláusula:

10.1.1 O Cliente poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, mediante 7 dias de aviso prévio, sem incorrer em multa rescisória. O Cliente permanece obrigado a quitar eventuais mensalidades em atraso, bem como quitar o valor total da instalação do serviço.

10.2 Em quaisquer dos casos acima, o pedido de cancelamento do serviço deverá ser encaminhado ao departamento de Financeiro da Contratada e formalizado por escrito ou mediante solicitação expressa do Cliente por número de protocolo ou por e-mail para contato@vipbrtelecom.com.br

10.3 Considera-se rescindido o contrato por culpa do Cliente em caso de inadimplemento da obrigação de pagamento da instalação e ativação do serviço e/ou em caso de atraso de pagamento de mensalidade superior a 90 dias. Nesse caso, a Contratada poderá inscrever a dívida do Cliente nos órgãos de proteção ao crédito.

10.4 Considera-se rescindido o contrato por culpa do Cliente em caso de uso irregular dos equipamentos, a saber: acesso não autorizado à qualquer das senhas do rádio comunicador; mudança de posição ou endereço de instalação da antena; distribuição de sinal de internet para terceiros, independentemente de cobrança ou não.

10.5 Em caso de prova de dificuldade técnica que prejudique a regular prestação do serviços ou em caso de impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço, a Contratada poderá rescindir o contrato a qualquer momento, devendo observar a comunicação prévia de 10 (dez) dias. Nesse caso, nenhuma das Partes incorrerá em multa rescisória.

10.6 A Contratada poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, sem imposição de multa e mediante aviso prévio de 15 dias, em caso de quebra da condição primordial de boa-fé entre as partes contratantes, manifestada através de contínuo desrespeito verbal ou físico do cliente aos técnicos da Contratada.

10.7 Na época da rescisão, as partes verificarão a existência de eventuais obrigações a serem cumpridas, de modo a resolver as pendências e, posteriormente, dar-se-ão quitação mútua.

10.8 A Contratada agendará uma data com o Cliente para efetuar a retirada dos equipamentos, cedidos a título de comodato.

10.9 Em caso de desistência da contratação dos serviços, em até sete dias a contar da contratação, nos termos da legislação em vigor, o Cliente deverá honrar com o pagamento integral dos custos de instalação incorridos pela Contratada. Os custos mensalidade não serão cobrados, salvo casos de culpa, dolo ou má-fé do cliente.

11. Foro:

11.1 Quaisquer divergências entre as partes deverão ser resolvidas amigavelmente. Na hipótese de não haver acordo sobre alguma questão, as partes recorrerão ao Foro competente da comarca do local da prestação dos serviços.

11.3 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:

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

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

Atendimento Documental – Biblioteca SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

O presente Contrato encontra-se devidamente registrado através do CDT – Centro de Estudos de Títulos e Documentos da Capital de São Paulo.

A assinatura do Cliente consta do “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços e Compromisso de Permanência”, parte integrante deste Contrato.

QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS E COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA

Este Anexo é parte integrante do Contrato de prestação de serviços e objetiva esclarecer as especificações do Serviço contratado e da concessão de Benefício ao Cliente em troca de fidelidade.

- 1- O Cliente, tendo em vista o recebimento do Benefício correspondente à Redução do Valor da Instalação do Serviço, expressa sua aceitação e se compromete a permanecer como Cliente Vip Br Telecom Eireli pelo prazo de fidelidade especificado na Ficha de Inscrição. Caso haja a oferta de qualquer outro benefício adicional ao Cliente, por conta do produto ou promoção contratada, a informação constará da especificação do produto e integrará o conjunto de benefícios concedidos ao cliente em troca da fidelidade.
- 2- O cancelamento do plano antes do término do prazo de fidelidade importará na cobrança da multa rescisória destacada no quadro. Caso o cliente esteja inadimplente com o pagamento das mensalidades, a tabela da multa considerará o número de mensalidades pagas pelo Cliente. Os meses em que o cliente restou inadimplente ou com sinal suspenso não serão computados para fins de graduação da multa rescisória.
- 3- A oferta do produto ou da promoção poderá integrar serviços distintos, conforme especificado no quadro, sejam eles serviço de comunicação multimídia, serviço de valor adicionado ou serviço de telefonia fixa comutada. O cliente declara estar ciente de que é facultada a contratação avulsa e individual dos serviços que compõe o plano, sem a obrigatoriedade de adesão ao presente termo, porém sem o recebimento do Benefício especificado.
- 4- Em caso de contratação conjunta de serviço de telefonia fixa comutada e serviço de comunicação multimídia, o Cliente incorrerá em duas multas distintas, que deverão ser somadas por ocasião da rescisão antecipada do contrato antes do término do prazo de fidelidade. As tabelas são aplicáveis de forma cumulativa caso o cliente opte por cancelar a totalidade dos serviços que integram o combo.
- 5- As condições de atendimento e qualidade do serviços constam do Contrato de Prestação de serviços.
- 6- As condições de cobrança pelo inadimplemento, suspensão do serviço, bloqueio de sinal e encargos moratórios constam do Contrato de Prestação de serviços.
- 7- Ao término do contrato, os equipamentos instalados e especificados acima deverão ser devolvidos pelo Cliente, visto que seguem as condições de comodato, sob pena de multa prevista em contrato. A data de retirada será agendada pela Contratada.
- 8- O presente anexo e a Ficha de Inscrição são partes integrantes do contrato de prestação de serviços. A formalização do aceite do Cliente se dá através da contratação do plano e instalação do sistema.

Assinatura do Cliente: _____

Nome do Cliente por extenso: _____ CPF: _____