

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM E OU SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO – SVA (SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET – SCI).

Pelo presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), de um lado **VISUAL LINK COMUNICAÇÕES MULTIMÍDIA LTDA. - ME**, nome fantasia **VISUAL LINK**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 06.863.739/0001-03, estabelecida à Rua das Acácias, nº 79-B, Paratibe, Município e Comarca de Paulista, Estado de Pernambuco, CEP: 53413-240, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia e Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), conforme Ato nº 5849, de 09.10.2009, representada neste pacto na forma preconizada em seus atos constitutivos e demais alterações, devidamente arquivados na Junta Comercial de Pernambuco – JUCEPE, doravante simplesmente denominada de **PRESTADORA** e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica, devidamente identificado no competente **TERMO DE ADESÃO**, o qual será considerado parte integrante e indissociável deste instrumento, doravante simplesmente denominado(a) **ASSINANTE**, têm entre si, justo e contratado o presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), o qual será regido pelas cláusulas e disposições a seguir elencadas, sem prejuízos às normas da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e demais disposições legais atinentes à matéria.

DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

Para fins deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), as expressões a seguir elencadas, serão interpretadas, exclusiva e restritivamente, conforme descrito abaixo:

ADESÃO – Refere-se ao compromisso, escrito, eletrônico ou verbal (telefone), que garante ao **ASSINANTE** o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), instalado em endereço atendido pela **PRESTADORA**, obrigando as partes às condições deste contrato.

ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Compreende a área geográfica de âmbito nacional, regional ou local onde a **PRESTADORA** poderá explorar os serviços de SCM e SVA, conforme condições preestabelecidas pela ANATEL.

ASSINANTE – Pessoa física ou jurídica que subscreve o Termo de Adesão, aperfeiçoando e formalizando o Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) com a **PRESTADORA**.

CENTRAL DE ATENDIMENTO – Departamento especializado e disponibilizado pela **PRESTADORA** para proceder o atendimento ao **ASSINANTE**, sendo responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e serviços.

INFORMAÇÕES MULTIMÍDIA – São os sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

MENSALIDADE – Refere-se exclusivamente a quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade e ou oferta

de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **PRESTADORA**.

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS – É o documento de cobrança dos serviços ofertados pela **PRESTADORA**.

SERVIÇO OU SERVIÇOS – São os serviços contratados pelo **ASSINANTE** e devidamente descritos neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) ou no Termo de Adesão.

REGULAMENTO DO SCM – Considerar-se-á exclusivamente o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM – Refere-se ao serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado na área de abrangência e de operação a **PRESTADORA**, em caráter privado, possibilitando a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, por quaisquer meios, ao **ASSINANTE**, exclusivamente dentro da área de prestação de serviços da **PRESTADORA**.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA – Compreende todas as atividades desempenhadas pela **PRESTADORA** que acrescentam, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações. O Serviço de Valor Adicionado (SVA) se encontra sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25.11.1998; do Regulamento anexo à Resolução n.º 272, de 09.08.2001 e demais normas aplicáveis.

SUORTE TÉCNICO – Corresponde à prestação de serviço de suporte técnico, seja este efetuado por meio de telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços ofertados pela **PRESTADORA**.

TAXA DE INSTALAÇÃO – Refere-se exclusivamente ao valor devido pelo **ASSINANTE** decorrente da instalação de cabos, adaptadores, antenas e outros dispositivos necessários à efetivação de acesso dos serviços de SCM e SVA ofertados pela **PRESTADORA**.

TERMO DE ADESÃO - Designa o instrumento; seja este impresso ou eletrônico, presencial ou online; de adesão a este contrato, de forma a determiná-lo, completá-lo e o aperfeiçoá-lo, sendo parte integrante e indissociável, formando assim, um só instrumento para todos os fins de direito.

Cláusula Primeira - DO OBJETO

O presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), em conjunto com seus anexos, tem por objeto, disponibilizar ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Agregado - SVA, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, para tráfego de voz, dados e imagens em banda larga, em um ou mais pontos de acesso ao serviço, no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

Parágrafo Primeiro – Os serviços compreendem a conexão à rede operada pelo **PRESTADORA**, com capacidade de tráfego de dados compatível com o plano contratado, bem como, o acesso à rede mundial e computadores – Internet, dentro das características de velocidade e modalidade especificadas para o plano contratado.

Parágrafo Segundo – Os Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, assim como os Serviços de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) serão disponibilizados pela **PRESTADORA** em caráter de ininterruptabilidade, devendo o prestação dos serviços de telecomunicações, sejam na modalidade Serviço de Comunicação Multimídia – SCM ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) ser ofertado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste pacto, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **CONTRATADA** como problemas advindos da falta de fornecimento de energia ou paralisação momentânea dos serviços de comunicação ou ainda por motivos de força maior.

Parágrafo Terceiro – Na prestação dos serviços, poderão ser utilizados equipamentos que serão disponibilizados, instalados e testados pela **PRESTADORA**, sendo que em face das características físicas dos serviços, este poderão ser prestados através de redes próprias da **PRESTADORA** ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

Parágrafo Quarto – O **ASSINANTE** expressa seu conhecimento de que as prestações dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) pela **PRESTADORA**, com os padrões de qualidade adequados, dependerão do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado dos serviços fornecidos.

Cláusula Segunda – DOS ANEXOS

São considerados ANEXOS deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI):

- a) Anexo I – Planos de Serviços e Condições Comerciais;
- b) Anexo II – Termo de Adesão ao Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI);
- c) Anexo III – Termo de Entrega de Equipamentos em Comodato;
- d) Anexo IV – Ordens de Serviço (OS);
- e) Anexo V – Termo de Fidelidade caso o **ASSINANTE** opte pelos benefícios ofertados pela **PRESTADORA**; e
- f) Anexo VI – Termo de Oferta Conjunta de Serviços, caso o **ASSINANTE** opte por um conjunto de serviços ofertados pela **PRESTADORA**.

Parágrafo Primeiro – Ao assinar este Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) e ou seus Anexos, o **ASSINANTE** terá optado por um dos Planos de Serviços disponibilizados pela **PRESTADORA**, a sua forma de pagamento, benefícios e a data de vencimento das faturas de cobrança.

Parágrafo Segundo – Os Serviços de Valor Adicionado - SVA, quando disponíveis, poderão ser solicitados pelo **ASSINANTE** mediante os respectivos pagamentos, tal como definidos nos Planos de Serviço.

Parágrafo Terceiro – Pactuam as partes signatárias que naquilo que não respeitar a direitos e obrigações, prevalecerão as disposições contidas nos respectivos ANEXOS na hipótese de conflito com as cláusulas, disposições e condições elencadas neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI).

Parágrafo Quarto – Os ANEXOS quando formalizados e aceitos pelos contratantes, serão considerados parte integrante e indissociáveis deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI).

Cláusula Terceira – DA CONTRATAÇÃO

O **ASSINANTE** promoverá a contratação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) fornecidos pela **PRESTADORA** mediante e alternativamente por meio dos seguintes eventos, sendo considerado válido o que ocorrer primeiro:

- a) Assinatura deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) em sua forma impressa;
- b) Assinatura do competente Termo de Adesão,
- c) Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em conta corrente da **PRESTADORA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **PRESTADORA**;
- d) Preenchimento e aceite online do Termo de Adesão e confirmação via e-mail ou outro meio eletrônico;
- e) Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI).

Parágrafo Primeiro – O presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) estará disponível para consulta do **ASSINANTE** por meio do sítio eletrônico www.visuallink.net.br, bem como, quando da efetiva contratação, compromete-se a **PRESTADORA** à encaminhar ao **ASSINANTE** cópia do presente pacto por quaisquer meios eletrônicos disponibilizados pelo **ASSINANTE** ou em sua forma impressa, a critério do **ASSINANTE**.

Parágrafo Segundo – O **ASSINANTE** poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), disponibilizados pela **PRESTADORA**, ficando avençado que o uso dos serviços disponibilizados pela **PRESTADORA**, após este prazo implica na anuência e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados, conforme declarado no Termo de Adesão e ou Ordem de Serviço de Instalação.

Cláusula Quarta – DAS CONDIÇÕES RESOLUTIVAS E SUSPENSIVAS

A **PRESTADORA** não se responsabilizará por quaisquer obras de infraestrutura necessárias, bem como impedimentos de qualquer natureza que obstaculizem à correta instalação dos seus equipamentos no endereço do **ASSINANTE**, razão pela qual são condições resolutivas deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI):

- a) Impossibilidade física e/ou técnica de instalação;
- b) Falta de infraestrutura necessária à correta instalação;
- c) Ausência de autorização de terceiros, quando necessária;
- d) Empecilhos de qualquer natureza.

Parágrafo Primeiro – Evidenciando-se quaisquer das condições descritas na Cláusula Quarta, a **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE**, as razões pelas quais os equipamentos não puderam ser instalados, ao mesmo tempo em que, caso seja interesse do **ASSINANTE**, concederá prazo para que o **ASSINANTE** providencie, por conta própria, as adequações necessárias, arcando com todos os custos dela decorrentes, devendo o **ASSINANTE** providenciar as autorizações formais necessárias.

Parágrafo Segundo – Verificando-se uma das impossibilidades elencadas acima e não havendo interesse ou viabilidade do **ASSINANTE** contorná-las, serão consideradas ineficazes as obrigações assumidas de parte a parte, razão pela qual este Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) restará automaticamente rescindido de pleno direito, independentemente de qualquer manifestação judicial, sem quaisquer penalidades, tampouco será considerada discriminatória a impossibilidade da prestação dos Serviços.

Cláusula Quinta – DO COMODATO

A **PRESTADORA** disponibilizará para o **ASSINANTE**, quando necessário, em regime de comodato os equipamentos necessários à conexão em banda larga, tais como modems, roteadores, antenas etc., ficando o **ASSINANTE** responsável pelos mesmos, na forma preconizada nos artigos 579 à 585, do Código Civil, devendo o **ASSINANTE** restituí-los à **PRESTADORA**, em perfeitas condições de uso e conservação, quando do término de validade deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) ou caso haja rescisão do presente pacto.

Parágrafo Primeiro – O **ASSINANTE** ficará responsável pelos equipamentos cedidos em comodato, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, na forma da legislação vigente, comprometendo-se a utilizar os equipamentos cedidos pela **PRESTADORA** 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; sendo defeso ao **ASSINANTE** quaisquer alterações e ou intervenções nos equipamentos disponibilizados pela **PRESTADORA**.

Parágrafo Segundo – O **ASSINANTE** será responsável exclusivo por eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **PRESTADORA**, bem como, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos equipamentos, ainda que parcial,

decorrentes da ação ou omissão provocados por atos próprios, de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

Parágrafo Terceiro – O **ASSINANTE** obriga-se a restituir a **PRESTADORA** todos os equipamentos cedidos a título de comodato, em perfeito estado de uso e conservação, quando do término ou da rescisão contratual, independentemente do motivo que ensejou a extinção deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), ficando acordado que caso se verifique que os equipamentos se encontram avariados ou imprestáveis ao uso que se destina, obriga-se o **ASSINANTE** a pagar à **PRESTADORA** 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 originário do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

Parágrafo Quarto – Na hipótese do **ASSINANTE** reter os equipamentos cedidos a título de comodato pela **PRESTADORA**, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, ficará o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento de 1% (um por cento) do valor de mercado dos equipamentos, ao dia à título de locação, aplicando-se integralmente o disposto no Parágrafo Segundo, da Cláusula Quinta, no que se refere a recomposição monetária ou ausência do equipamento no mercado.

Parágrafo Quinto – Fica expressamente autorizado à **PRESTADORA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de 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, sendo que o não pagamento do título no prazo de vigência, poderá a **PRESTADORA** a levar o título a protesto, bem como encaminhar o nome do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

Parágrafo Sexto – A **PRESTADORA**, poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente por seus funcionários ou através de representantes devidamente identificados, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estejam sob a posse do **ASSINANTE**, independentemente de prévia notificação.

Parágrafo Sétimo – A **PRESTADORA** não se responsabilizará por quaisquer danos ocorridos nos equipamentos em posse ou de propriedade do **ASSINANTE**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas.

Cláusula Sexta – DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

Manifesta expressamente o **ASSINANTE** que tem plena ciência de que para o regular o funcionamento dos serviços ofertados pela **PRESTADORA**, notadamente os Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), objeto deste contrato, faz-se necessário que seja disponibilizado pelo **ASSINANTE** um endereço fixo de instalação, devendo este local estar sem quaisquer bloqueios e ou impedimentos, disponibilizando o acesso pela **PRESTADORA**, no escopo de proceder a instalação, manutenção e reparos, durante toda a prestação do serviço objeto deste contrato, bem como, deverá o **ASSINANTE** possuir no mínimo um computador com seus respectivos acessórios,

que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **PRESTADORA** em seu sítio eletrônico, das quais o **ASSINANTE** declara ter ciência, ou disponibilizadas por telefone pela Central de Atendimento ao **ASSINANTE**.

Parágrafo Único – Manifesta expressamente o **ASSINANTE** que tem pleno e absoluto conhecimento que a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) ofertados pela **PRESTADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

Cláusula Sétima – DAS MODALIDADES DO SERVIÇO

Estabelecem as partes signatárias que quando da adesão, fica facultado ao **ASSINANTE** optar por uma das modalidades oferecidas, assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva Termo de Adesão.

Parágrafo Primeiro – Ao **ASSINANTE** fica facultado, exceto durante a vigência de opção pelo Plano Fidelidade, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

Parágrafo Segundo – Acordam as partes que cada plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros:

- a) velocidade utilizada;
- b) volume de tráfego de dados máximo permitido;
- c) horário de utilização;
- d) tempo de utilização;
- e) finalidade da utilização;
- f) valores a pagar;
- g) outros fatores ou parâmetros que sejam fixados a critério da **PRESTADORA**.

Parágrafo Terceiro – A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

Parágrafo Quarto – O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado.

Parágrafo Quinto – Caso o **ASSINANTE** deseje alterar o seu plano de serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizado novo Termo de Adesão entre as partes, seja este físico ou eletrônico, com a especificação do novo plano de serviço aderido pelo **ASSINANTE**, ficando avençado que não serão permitidas alterações no plano de serviço solicitadas pelo **ASSINANTE**, quando estiver inadimplente com suas obrigações.

Parágrafo Sexto – Em se tratando de **ASSINANTE** sujeito a fidelidade contratual, a alteração do plano de serviço que resultar na redução dos valores pagos à **PRESTADORA** submeterá o

ASSINANTE ao pagamento das penalidades previstas no Contrato de Permanência, proporcionalmente à redução verificada.

Parágrafo Sétimo – O plano de serviço disponibilizado ao **ASSINANTE**, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter:

- I. A velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do **ASSINANTE**, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica;
- II. O valor da mensalidade, e
- III. Os critérios de cobrança.

Parágrafo Oitavo – Além de conter obrigatoriamente os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o plano de serviço também disporá sobre:

- I. A contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações;
- II. Os limites dos serviços contratados;
- III. Outras especificações dos serviços contratados pelo **ASSINANTE**.

Parágrafo Nono – O plano de serviço será disponibilizado previamente ao **ASSINANTE**, e constará no Termo de Adesão, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

Parágrafo Décimo – Os planos de serviços ofertados pela **PRESTADORA** estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.visuallink.net.br, reconhecendo as partes contratantes que a **PRESTADORA**, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, encontra-se isenta de disponibilizar na sua página eletrônica, mecanismos de comparação entre os planos de serviços.

Cláusula Oitava – DA OPÇÃO PELO PLANO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA

A **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE** benefícios e ou ofertas especiais, em caráter temporário ou permanente, 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 **ASSINANTE** com a **PRESTADORA** pelo período determinado no Termo de Adesão, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

Cláusula Nona – DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A **PRESTADORA** ofertará os seus Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) em diferentes modalidades, sendo que as características tecnológicas e faixas de velocidade estarão disponíveis no sítio eletrônico da **PRESTADORA**, devendo o **ASSINANTE** se atentar às informações restritas à modalidade por este contratada.

Parágrafo Primeiro – Manifesta expressamente o **ASSINANTE** que tem ciência de que a velocidade contratada representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na Internet, sendo que esta velocidade poderá variar dependendo do equipamento utilizado pelo **ASSINANTE**, 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 **PRESTADORA**.

Parágrafo Segundo – Compromete-se a **PRESTADORA** à utilizar todos os meios técnicos e comercialmente viáveis para garantir a velocidade dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

Parágrafo Terceiro – Fica estabelecido que a oferta de capacidade contratada pelo **ASSINANTE** corresponderá à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, incluirá a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **ASSINANTE**.

Parágrafo Quarto – O **ASSINANTE** manifesta expressamente que entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), de dificuldades técnicas e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

Parágrafo Quinto – O **ASSINANTE** declara expressamente que tem ciência de que não poderá proceder à comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) fornecidos pela **PRESTADORA**, sem a expressa autorização desta, devendo esta autorização ser reduzida a termo e subscrita por representante legal da **PRESTADORA**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

Parágrafo Sexto – Declara o **ASSINANTE** estar ciente de que a utilização dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) descritos neste instrumento, de forma simultânea em mais de um ponto de conexão, implicará no compartilhamento da velocidade contratada e, portanto, o serviço sofrerá variações de performance.

Parágrafo Sétimo – Reconhecem as partes signatárias, expressamente, que o presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), viabiliza apenas a interligação de determinados pontos/locais estipulados pelo **ASSINANTE** no Termo de Adesão, motivo pelo qual não viabiliza ou tem por finalidade a conexão do **ASSINANTE** com a rede mundial de computadores – INTERNET.

Parágrafo Oitavo – Considerando que o presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) não viabiliza a conexão do **ASSINANTE** à rede mundial de computadores – INTERNET, reconhecem expressamente que a **PRESTADORA**, está dispensada da guarda de registros de conexão, ou qualquer obrigação a ela inerente.

Cláusula Décima – DOS PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO

Compromete-se a **PRESTADORA**, a providenciar a instalação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, após a adesão do **ASSINANTE** nos moldes. Requisitos e pressupostos estabelecidos na Cláusula Terceira, deste pacto.

Parágrafo Primeiro – Obriga-se a **PRESTADORA** a proceder os reparos e ou manutenção, que estejam afetando o serviço total ou parcialmente, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

Parágrafo Segundo – Acordam as partes que os pedidos de troca de endereço da instalação serão atendidos pela **PRESTADORA** em até 10 (dez) dias úteis da data da solicitação e mediante estudo prévio de viabilidade de atendimento no novo endereço.

Parágrafo Terceiro – Reconhecem as partes que os prazos mencionados na Cláusula Oitava, deste instrumento, poderão ser estendidos mediante solicitação ou conveniência do **ASSINANTE**.

Parágrafo Quarto – Acordam as partes signatárias deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), que quaisquer solicitações de atendimento de qualquer natureza como reclamação, suporte técnico e informações diversas poderão ser encaminhadas diretamente a Central de Atendimento da **PRESTADORA**, pelo endereço eletrônico, ou ainda diretamente no escritório da **PRESTADORA**.

Cláusula Décima Primeira – DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pelos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) fornecidos, o **ASSINANTE** pagará a **PRESTADORA** os valores pactuados no competente Termo de Adesão, onde deverá constar também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

Parágrafo Primeiro – O Termo de Adesão constará ainda o valor a ser pago pelo **ASSINANTE** em decorrência da taxa de adesão e dos serviços de instalação, bem como o valor a ser pago pelo **ASSINANTE** em virtude da locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

Parágrafo Segundo – Poderá a **PRESTADORA**, independentemente da aquiescência do **ASSINANTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo de Adesão, a pessoa física ou jurídica, ainda que estranha a relação contratual estampada neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI);

Parágrafo Terceiro – Ocorrendo atraso no pagamento de quaisquer quantias devidas à **PRESTADORA**, obrigar-se-á o **ASSINANTE** ao pagamento de:

- a) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- b) correção monetária, mediante a aplicação do índice que melhor recompor as perdas inflacionárias, calculadas desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação, ficando a critério da **PRESTADORA** utilizar-se do IGPM/FGV, INPC ou IPCA;
- c) 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;
- d) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

Parágrafo Quarto – Os valores descritos no competente Termo de Adesão, relativos a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA

(Serviço de Conexão à Internet – SCI) ofertados pela **PRESTADORA**, e serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

Parágrafo Quinto – Fica facultado a **PRESTADORA** de forma adicional, cobrar diretamente do **ASSINANTE** o pagamento de taxas extraordinárias, de acordo com os valores constantes da tabela disponibilizada pela **PRESTADORA**, correspondentes aos seguintes serviços:

- a) Mudança de endereço do **ASSINANTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **PRESTADORA**;
- b) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **ASSINANTE**;
- c) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços de comunicação multimídia, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **ASSINANTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **ASSINANTE** ou de terceiros;
- d) Retirada de equipamentos, caso o **ASSINANTE** tenha anteriormente negado o acesso da **PRESTADORA** às suas dependências.

Parágrafo Sexto – Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos de proteção ao crédito.

Parágrafo Sétimo – O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** não isenta o mesmo do devido pagamento, sendo que o caso de não recebimento compete ao **ASSINANTE** no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas anteriores a data de vencimento, solicitar a **PRESTADORA** através de sua Central de Atendimento, informações de como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a segunda via do boleto bancário.

Parágrafo Oitavo – O **ASSINANTE**, reconhece como líquidos, certos e exigíveis os valores mensais devidos à **PRESTADORA**, sendo que em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

Parágrafo Nono – O **ASSINANTE**, será responsável direto pelo pagamento de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), sendo que, na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **ASSINANTE**, desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

Parágrafo Décimo – Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de um ou mais tributos indiretos recolhidos pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE**, desde já autoriza a **PRESTADORA**, ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

Parágrafo Décimo Primeiro – O atraso no pagamento de quaisquer quantias previstas no presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), implicará na suspensão parcial dos serviços contratados mediante redução da velocidade, após 15 (quinze) dias do vencimento da fatura ou na suspensão total dos serviços contratados, quando o atraso registrado for superior a 30 (trinta) dias, caso o inadimplemento seja superior a 60 (sessenta) dias, fica a critério exclusivo da **PRESTADORA**, optar pela rescisão do presente pacto, independentemente das medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis, ou a inclusão no nome do **ASSINANTE** nos serviços de proteção ao crédito, sem prejuízo da sujeição do **ASSINANTE** às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

Cláusula Décima Segunda – DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

São obrigações do **ASSINANTE** dentre outros previstos neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

- a) Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no Termo de Adesão, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
- b) Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à **PRESTADORA**, qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;
- c) Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **PRESTADORA**;
- d) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à **PRESTADORA**, amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, ficando avençado que entender-se-á que a infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo **ASSINANTE**, compreenderá, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos e ou materiais de informática e rede interna;
- e) É responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade;
- f) Obriga-se o **ASSINANTE** a zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **PRESTADORA**, ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **ASSINANTE**;
- g) Compromete-se o **ASSINANTE** a cumprir com as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam:
 - I. utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II. respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

- III. comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações;
 - IV. cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
 - V. somente conectar à rede da prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
 - VI. indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e
 - VII. comunicar imediatamente à sua prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.
- h) Compromete-se o **ASSINANTE** permitir às pessoas designadas pela **PRESTADORA**, o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da **PRESTADORA**;
 - i) Obriga-se o **ASSINANTE** a manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **ASSINANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato;
 - j) Responsabiliza-se o **ASSINANTE** em proceder a manutenção periódica em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede, ficando avençado que quaisquer contribuições nesse sentido efetuada pela **PRESTADORA** não lhe imputará responsabilidade por essa proteção;
 - k) Obriga-se o **ASSINANTE** a respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento;
 - l) O **ASSINANTE** obriga-se a zelar pela imagem e reputação da **PRESTADORA**, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da **PRESTADORA**, ou de quaisquer de seus sócios, funcionários e ou prepostos.

Cláusula Décima Terceira – DOS DIREITOS DO ASSINANTE

Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, anexo à Resolução ANATEL 632/2014, são direitos do **ASSINANTE**, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis:

- I. O acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II. Liberdade de escolha da prestadora e do Plano de Serviço;
- III. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- IV. 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;
- V. 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 das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
 - VI. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V (por falta de pagamento) ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei Geral de Telecomunicações - LGT, sempre após notificação prévia pela prestadora;
 - VII. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
 - VIII. À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima 5 (cinco) dias antes do vencimento, conforme disposto no artigo 76, da Lei Geral de Telecomunicações - LGT;
 - IX. À resposta eficiente e tempestiva, pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
 - X. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
 - XI. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
 - XII. Ter reestabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a prestadora;
 - XIII. Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
 - XIV. Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
 - XV. 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;
 - XVI. Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
 - XVII. 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;
 - XVIII. O não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
 - XIX. Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
 - XX. Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

Parágrafo Primeiro – Nos termos do artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, o **ASSINANTE** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis:

- I. À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- II. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- III. À continuidade do serviço pelo prazo contratual.

Parágrafo Segundo – É direito do **ASSINANTE** comunicar imediatamente à **PRESTADORA**, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

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

Cláusula Décima Quarta – DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

São obrigações do **PRESTADORA** dentre outros previstos neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

- a. Não condicionar a oferta dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade;
- b. Manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- c. Prover a manutenção dos equipamentos utilizados na prestação do serviço;
- d. A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- e. Face á reclamações e dúvidas dos assinantes a **PRESTADORA** deverá fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível;
- f. Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- g. Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- h. Observar os parâmetros de qualidade nacionais e internacionais além dos estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação dos serviços;
- i. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- j. A **PRESTADORA**, nos termos do artigo 72, da Lei Geral de Telecomunicações - LGT, somente poderá utilizar as informações individuais dos assinantes em função e para execução da prestação dos serviços contratados;
- k. Nos termos do artigo 72 da Lei Geral de Telecomunicações – LGT, **PRESTADORA** reserva-se ao direito de prestar informações individuais, relativas à prestação do serviço a terceiros agregados desde que elas não possibilitem a identificação direta ou indireta dos assinantes;
- l) A **PRESTADORA**, obriga-se a não efetuar a transmissão, emissão e recepção de informações de qualquer natureza que possam configurar a prestação de serviço de Radiodifusão ou de serviço de TV a cabo; serviços de distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS) ou serviço de Serviços de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por assinatura via satélite (DTH) assim como fornecer sinais de vídeo e áudio, de forma irrestrita e simultânea para os assinantes, na forma e condições previstas na regulamentação daqueles serviços;

- m) A **PRESTADORA**, obriga-se a não oferecer serviços com características de Serviço Telefônico Fixo Comutado ao uso do público geral, em especial o encaminhamento de tráfego telefônico por meio do SCM simultaneamente originando e terminando na rede do STFC;
- n) A **PRESTADORA**, obriga-se fornecer a ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de contratantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

Cláusula Décima Quinta – DOS DIREITOS DA PRESTADORA

São direitos da **PRESTADORA**, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis:

- a) A livre exploração do Serviço de Comunicação Multimídia, prestado em regime privado e ou no interesse coletivo, observados os direitos e condicionamentos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL;
- b) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam, desde que devidamente autorizadas, ficando avençado que no caso da **PRESTADORA** utilizar-se de equipamentos, acessórios ou rede de terceiros para efetiva prestação e serviços contratados, a **PRESTADORA** continuará responsável pelos serviços, seja perante a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, seja em relação ao **ASSINANTE**;
- c) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- d) Proceder à revisão de seus preços a cada período de 12 (dozes) meses ou no menor período admitido por lei, com base na variação do IGP-M, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.
- e) Com vistas ao reequilíbrio econômico financeiro deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), proceder a revisão dos seus preços em virtude da ocorrência de fatos e eventos supervenientes que alterem as condições iniciais da prestação do Serviço, casos em que a **PRESTADORA** comunicará expressamente ao **ASSINANTE** com 15 (quinze) dias de antecedência.

Parágrafo Único – Fica estabelecido que nas relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre **ASSINANTE** e ou a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

Cláusula Décima Sexta – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

O **ASSINANTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao **ASSINANTE** única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste pacto.

Parágrafo Primeiro – Em virtude da interrupção ou degradação programada, o **ASSINANTE** terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em

caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o **ASSINANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

Parágrafo Segundo – Fica avençado que havendo interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, a **PRESTADORA** deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o **PRESTADORA** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

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

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

Parágrafo Quinto – Obriga-se a **PRESTADORA** a comunicar à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL qualquer interrupção ou degradação dos serviços objeto do presente Contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções. Esta comunicação será feita, inclusive, através do sistema interativo disponibilizado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Cláusula Décima Sexta – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

Pactam as partes contratantes que em caso de contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a quaisquer cobranças efetuadas pela **PRESTADORA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

Parágrafo Primeiro – O **ASSINANTE** terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

Parágrafo Segundo – A partir do recebimento da contestação de débito efetuado pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta escrita, seja por meio físico ou eletrônico.

Parágrafo Terceiro – Acordam as partes signatárias que o débito contestado, caso não tenha sido adimplido pelo **ASSINANTE**, deverá ter sua exigibilidade suspensa, e sua nova inclusão ficará condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

Parágrafo Quarto – Estabelecem os contratantes que na hipótese de contestação parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, ficará o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de

vencimento prevista no Termo de Adesão, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei ou neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI).

Parágrafo Quinto – A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito, ficando pactuado que caso a contestação apresentada pelo **ASSINANTE** seja julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

Parágrafo Sexto – Acordam as partes que caso o **ASSINANTE** já tenha efetuado o pagamento do documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

Parágrafo Sétimo – Na hipótese da apresentada pelo **ASSINANTE**, seja julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser adimplida pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

Cláusula Décima Sexta – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Fica avençado que o **ASSINANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

Parágrafo Primeiro – Acordam as partes signatárias que em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **ASSINANTE** inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações, ficando avençado que para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o **ASSINANTE** inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

Parágrafo Segundo – O prazo de suspensão dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), não utilizado pelo **ASSINANTE**, não será cumulativo de um ano para outro, ou seja, é direito do **ASSINANTE** requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

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

Parágrafo Quarto – Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **ASSINANTE**, automaticamente, os Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

Parágrafo Quinto – Fica facultado ao **ASSINANTE** requerer o restabelecimento dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado, ficando pactuado que a **PRESTADORA** não efetuará quaisquer cobranças na hipótese do **ASSINANTE** requerer o restabelecimento dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), em prazo inferior ao previsto inicialmente.

Parágrafo Sexto – Na hipótese de ser efetuada a solicitação de restabelecimento dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **ASSINANTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), em relação ao período de suspensão não utilizado.

Parágrafo Sétimo – Fica facultado a **PRESTADORA** suspender parcialmente os Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), em caso de inadimplência ou infração contratual do **ASSINANTE**, devendo a **PRESTADORA** notificar o **ASSINANTE**, seja por meio físico ou eletrônico, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos:

- a) os motivos da suspensão;
- b) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato;
- c) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e
- d) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

Parágrafo Oitavo – Fica estabelecido que com relação aos os Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada, conforme velocidade contratada pelo **ASSINANTE** e prevista no Termo de Adesão.

Parágrafo Nono – Pactuam as partes signatárias, que apenas após a regularização dos pagamentos pendentes, devidamente atualizados monetariamente e acrescidos de multa e juros de mora, e ou regularizada quaisquer outras infrações contratual, é que os Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), serão restabelecidos pela **PRESTADORA**, ficando estabelecido que o restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes devidamente atualizados monetariamente, acrescidos de multa e juros de mora, e ou da regularização da infração contratual.

Parágrafo Décimo – Reconhecem as partes contratantes que o período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **ASSINANTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **ASSINANTE**.

Parágrafo Décimo Primeiro – Estabelecem as partes signatárias que transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, fica facultado a **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **ASSINANTE**.

Parágrafo Décimo Segundo – Fica pactuado que transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, fica facultado a **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **ASSINANTE**, hipótese em que o **ASSINANTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente pacto, podendo a **PRESTADORA**, valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais, inclusive de medidas de restrição ao crédito e ou protesto de títulos.

Parágrafo Décimo Terceiro – Uma vez rescindido o presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), a **PRESTADORA**, deverá encaminhar ao **ASSINANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do **ASSINANTE** constante de sua base cadastral.

Cláusula Décima Sétima – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

O presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), vigorará pelo prazo discriminado no competente Termo de Adesão, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Adesão, ou outra forma de adesão ao presente pacto, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, ressalvados eventuais benefícios concedidos a critério da **PRESTADORA** e que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

Parágrafo Primeiro – Fica facultado ao **ASSINANTE** optar pela rescisão, total ou parcial, do presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), sendo que na hipótese de o Termo de Adesão referir-se contrato de fidelidade e o permanência, ficará o **ASSINANTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Fidelidade e Permanência, declarando expressamente o **ASSINANTE** que reconhece e concorda com esta penalidade.

Parágrafo Segundo – Pactuam as partes signatárias que decorrido o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **ASSINANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **PRESTADORA**, ficando avençado

que no caso de prorrogação automática, sem opção por parte do **ASSINANTE** pela fidelização, o **ASSINANTE** não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

Parágrafo Terceiro – Pactuam os contratantes que na hipótese de concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Termo de Adesão e novo Contrato de Permanência, em separado.

Parágrafo Quarto – Fica facultado a **PRESTADORA**, proceder a rescisão de pleno direito do presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**, ficando o **ASSINANTE** adstrito às penalidades previstas em Lei e neste pacto, nas seguintes hipóteses:

- a) Descumprimento pelo **ASSINANTE**, de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), em Lei ou na regulamentação aplicável;
- b) Permanência do **ASSINANTE** em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.
- c) Caso o **ASSINANTE** seja submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **ASSINANTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

Parágrafo Quinto – O presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), poderá ser rescindido, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

- a) Em caso de rescisão do contrato realizada por **ASSINANTE** não sujeito a fidelidade contratual.
- b) Por determinação legal, decisão judicial ou por determinação da agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL;
- c) Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;
- d) Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;
- e) Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência;
- f) Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

Parágrafo Sexto – Reconhecem as partes signatárias que a rescisão ou extinção do Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço

de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), independentemente da natureza ou modo, acarretará:

- I. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **PRESTADORA**;
- II. A perda pelo **ASSINANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **PRESTADORA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;
- III. A obrigação do **ASSINANTE** em proceder a devolução de todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **ASSINANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

Parágrafo Sétimo – A **PRESTADORA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **ASSINANTE** prejudicial a terceiros ou à própria **PRESTADORA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

Cláusula Décima Oitava – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Será de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), bem como é de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE** eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **PRESTADORA** ou de terceiros.

Parágrafo Primeiro – Os serviços objetos deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), fornecidos pela **PRESTADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **ASSINANTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

Parágrafo Segundo – A **PRESTADORA**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **ASSINANTE** através dos serviços objeto do presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

Parágrafo Terceiro – O **ASSINANTE** é responsável exclusivo pelo:

- a) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente pacto; e
- b) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente instrumento.

Parágrafo Quarto – A **PRESTADORA** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ações de vandalismo ou qualquer ato ilícito cometido por terceiros, ataque de hackers, crackers, falhas na infraestrutura de segurança virtual do **ASSINANTE**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **PRESTADORA**.

Parágrafo Quinto – Caso a **PRESTADORA** seja acionada na justiça em ação a que deu causa o **ASSINANTE**, obriga-se o **ASSINANTE** a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **PRESTADORA**, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

Parágrafo Sexto – Compromete-se o **ASSINANTE** a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato, sendo vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas, ficando também defeso ao **ASSINANTE** dar aos serviços destinação distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no Termo de Adesão.

Parágrafo Sétimo – Reconhecem as partes signatárias que este Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

Parágrafo Oitavo – Reconhecem os contratantes que a **PRESTADORA** se eximirá de quaisquer responsabilidades decorrentes de danos e ou prejuízos, bem como, pela prática de atividades e condutas negativas e ou práticas danosas e ou ilícitas adotadas pelo **ASSINANTE**, através da utilização dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), objetos deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI).

Parágrafo Nono – Acordam, reconhecem e aceitam os pactuantes que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI) constituem fator determinante para a contratação dos serviços, foram

devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

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

Parágrafo Décimo Primeiro – Acordam as partes signatárias que a responsabilidade da **PRESTADORA**, decorrente direta ou indiretamente deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, ficando acordado que em quaisquer hipóteses, a responsabilidade da **PRESTADORA** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente pacto, Termo de Adesão, e respectivo plano de serviço.

Cláusula Décima Nona – DAS PENALIDADES

Acordam as partes signatárias que na hipótese de descumprimento pelo **ASSINANTE** de quaisquer cláusulas ou obrigações ajustadas neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), obriga-se o **ASSINANTE** ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 100% (cem por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no Termo de Adesão e no plano de serviço, facultando-se ainda à **ASSINANTE**, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente pacto.

Cláusula Vigésima – DA CONFIDENCIALIDADE

Obrigam-se as partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais, sendo que para os fins deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), a expressão "Informações Confidenciais" significará, bem como se referirá a toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente instrumento, bem como, informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado, ficando avençado que tais obrigações permanecerão vigentes mesmo após a rescisão ou término deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI).

Parágrafo Primeiro – Acordam os contratantes que a confidencialidade deixará de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

- a. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI);

- b. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente pacto, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;
- c. Foram reveladas em razão de ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação;
- d. Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

Parágrafo Segundo – Reconhecem as partes signatárias expressamente que a este Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), aplicar-se-ão toda as disposições, garantias e penalidades previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018;

Cláusula Vigésima Primeira – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Reconhecem as partes signatárias que as cláusulas e disposições constantes deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), seus Anexos, Termo de Adesão e respectivo plano de serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste pacto, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

Parágrafo Primeiro – As condições apresentadas neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), poderão sofrer alterações, sempre que a **PRESTADORA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente pacto, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

Parágrafo Segundo – Acordam as partes signatárias que na hipótese de ocorrer alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporar-se-ão automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **ASSINANTE** ou da **PRESTADORA**, conforme o caso.

Parágrafo Terceiro – O não exercício pela **PRESTADORA** de quaisquer direitos ou faculdades que lhe foram outorgadas pelo presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **ASSINANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

Parágrafo Quarto – Avençam as partes signatárias que na hipótese de uma ou mais disposições deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

Parágrafo Quinto – Reconhecem os contratantes que as Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

Parágrafo Sexto – Manifestam expressamente as partes signatárias que as cláusula e disposições constantes deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

Parágrafo Sétimo – Reserva-se a **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério exclusivo, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **ASSINANTE**, sendo que caso ocorra esta hipótese, o **ASSINANTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na Cláusula Décima Nona deste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei ou neste pacto.

Parágrafo Oitavo – Fica facultado à **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **ASSINANTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **PRESTADORA**.

Parágrafo Nono – O **ASSINANTE** compromete-se a zelar pela boa imagem e reputação da **PRESTADORA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **PRESTADORA**.

Cláusula Vigésima Segunda – DA ANATEL

Em obediência as disposições da Resolução nº 272, de 09 de agosto de 2001, fica expressamente informado neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), que quaisquer informações, regulamentações e legislações referentes aos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), objeto deste pacto, poderão ser acessadas e extraídas no site da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, no endereço eletrônico www.anatel.gov.br, bem como, através da Central de Atendimento da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, pelo telefone 133, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 20:00 horas, ou ainda pessoalmente ou através de correspondência no seguinte endereço Rua Joaquim Bandeira, nº 492, Imbiribeira, Município e Comarca do Recife, CEP: 51160-290.

Cláusula Vigésima Segunda – DO FORO

Acordam as partes que para dirimir quaisquer dúvidas, contradições, omissões ou litígios decorrentes da interpretação ou cumprimento das cláusulas e disposições descritas neste Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), fica eleito o Foro

da Comarca de Paulista, renunciando as partes signatárias a quaisquer outros, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e acertadas, firmam o presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM e ou Serviço de Valor Adicionado – SVA (Serviço de Conexão à Internet – SCI), seja por meio físico ou eletrônico, ou qualquer outra forma de aceite, a fim de que produza todos os seus devidos e legais efeitos.

Paulista, 27 de agosto de 2020.

Visual Link Comunicações Multimídia LTDA. – Me