

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CONEXÃO COM A INTERNET E SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente Contrato de Prestação de Serviço de Conexão com a Internet e Serviços de Comunicação Multimídia, de um lado a empresa MEGANET TELECON LTDA, pessoa jurídica de direito privado; definida – pelos art. 8º, incisos de I a VI; 4º XV; 4º-B e 26; e 1º, § 2º, e 3º; e art. 3º, respectivamente das Resoluções ANATEL 667/2016; 694/2018 e 717/2019 – como Prestadora de Pequeno Porte, sediada na Rua Luiz Carlos Ferreira dos Santos, 1565 – Jardim Tropical – CEP 78715-000 – Rondonópolis-MT, inscrita no CNPJ sob o nº. 22.789.883/0001-01, inscrição estadual 13.584.104-6 autorizada pela ANATEL para prestar Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), pelo ato nº. 1733, publicado no DOU em 14 de junho de 2016, doravante simplesmente **Prestadora**, e de outro lado, os ou as **Assinantes**, pessoas físicas ou jurídicas; públicas, privadas ou de economia mista, que venham a se submeter a este Contrato, sob a assinatura física ou eletrônica do Termo de Adesão (Anexo I), do Contrato de Comodato (Anexo II) e do Contrato de Permanência (Anexo III) identificados, doravante simplesmente **Assinante**, ambas partes devidamente qualificadas no Termo de Adesão, no Contrato de Comodato e no Contrato de Permanência ou outra forma de adesão ao presente Contrato, nas cláusulas e condições abaixo.

Índice	página	Índice	página
1. Legislação	1	12. Do reajuste da prestação	4
2. Do objeto	1	13. Da Adesão à Permanência e da Rescisão da Permanência	4
3. Das definições	1	14. Da multa por rescisão antecipada do Termo de Adesão	4
4. Dos parâmetros de qualidade	2	15. Dos direitos do ou da Assinante	4
5. Da prestação do serviço	2	16. Das obrigações do ou da Assinante	5
6. Dos equipamentos e do Contrato de Comodato	3	17. Das Responsabilidades do ou da Assinante	5
7. Dos critérios de cobrança	3	18. Dos direitos da Prestadora	6
8. Do conhecimento prévio deste Contrato	3	19. Das obrigações da prestadora	6
9. Da ampla divulgação deste Contrato	3	20. Da sucessão	7
10. Da anuência ao Termo de Adesão	3	21. Do foro	7
11. Do valor da prestação	3	22. Bibliografia	7

**1. Legislação.** Art. 421 a 424; 408; 416 e 927 do Código Civil, e 784, 189; 190 e 191; 3º, 6º; 139, V e 77, V do Código de Processo Civil, art. 138 a 140 do Código Penal; Lei 9472/1997; Lei 12965/2014 e Resoluções ANATEL 614/2014; 632/2014; 667/2016; 694/2018 e 717/2019.

## **2. Do Objeto.**

**Cláusula 1ª.** A **Prestadora** tem por objeto a prestação de serviço de conexão à internet, por meio de rádio, fibra ótica ou outras inovações disponíveis na área de abrangência, de forma a oferecer ao ou a **Assinante**, a recepção e a transmissão de dados digitais em alta velocidade;

**Cláusula 2ª.** A **Prestadora**, pelos art. 8º, incisos de I a VI; 4º XV; 4º-B e 26; e 1º, § 2º e 3º; e 3º, respectivamente das Resoluções ANATEL 667/2016; 694/2018 e 717/2019, é definida como Prestadora de Pequeno Porte, e assim obtém, benefícios em seus direitos e isenções parciais de obrigações, frente ao ou a **Assinante** e ao poder público.

## **3. Das Definições,** letras a) até s).

- Lei Geral de Telecomunicações.** Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, regula serviços de telecomunicações no Brasil e no presente Contrato;
- ANATEL.** Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de Telecomunicações no Brasil, e na prestação de serviços de acesso à internet, **endereçada na SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H – CEP 70070-940 – Brasília/DF, telefone (061) 2312-2000, site www.anatel.gov.br;**
- Serviço de Comunicação Multimídia - SCM.** É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a **Assinantes** dentro de uma área de prestação de serviços;
- Prestadora.** É esta pessoa jurídica subscritora que oferece este Contrato para adesão, com as condições entabuladas no Termo de Adesão, a qual, mediante autorização, presta o serviço de comunicação multimídia;
- Assinantes.** São todas as pessoas físicas ou jurídicas que venham aderir a este Contrato para fruição do serviço de acesso à internet;
- Termo de Adesão.** É o Contrato impresso ou eletrônico firmado entre o ou a **Assinante** e a **Prestadora**, que embasa o direito de fruição dos serviços de comunicação multimídia, através de um ponto instalado no endereço do ou da **Assinante**. No Termo de Adesão presentes estão as características e opções do ou da **Assinante** por um dos planos ofertados, as condições da prestação do serviço, acesso, velocidade, modalidade, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares; as tarifas, preços e condições promocionais, regras e critérios de sua aplicação, nos moldes do art. 423 e 424 do Código Civil;
- Opção de Permanência.** É caracterizada por oferta de benefícios ao ou a **Assinante** que opte ou não, por um período mínimo de permanência, em contrapartida, a **Prestadora** exige do ou da **Assinante** fidelidade à

Prestadora por prazo mínimo de 12 (doze) meses, como forma de recuperação de investimentos iniciais da instalação;

- h) **Habilitação.** Procedimento de ativação do serviço de internet, que será executado em até 7 (sete) dias úteis pela *Prestadora*, composto de equipamentos receptores e acessórios, a qual pode utilizar equipamentos de diversas tecnologias, como XDSL, FTTH/GPON, DOCSIS, HPNA, Wi-Fi, Wi-Mesh, WiMAX, Rádio Frequência, Spread Spectrum, Fibra ótica, Cabo Modem ou suas atualizações;
- i) **Taxa de Instalação.** É a taxa cobrada do ou da *Assinante* para iniciar o uso dos serviços ofertados, a qual é condição de acesso, uso e fruição do serviço de comunicação multimídia, contratado no Termo de Adesão;
- j) **Taxa de Serviço.** É a importância cobrada em razão de suportes extraordinários decorrentes de ajustes, configurações, instalações; inclusive de pontos adicionais, remoções, alterações de pacotes de serviços os quais exijam a presença de técnicos no endereço do ou da *Assinante*;
- k) **Mensalidade.** A Mensalidade é a contraprestação financeira do ou da *Assinante*, e é devida à *Prestadora*, pela disponibilidade de acesso à Internet, sempre há cada mês a partir da habilitação, vincenda na data de escolha do ou da *Assinante*, representada por fatura conforme preços e planos de serviços escolhidos no Termo de Adesão
- l) **Mensuração da Velocidade.** Para a mensuração das velocidades mencionadas do SCM, deverão ser observadas as orientações constantes no site [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br) bem como os critérios estabelecidos conforme Resolução nº 632/2014, Art. 57., § 5º da Anatel;
- m) **Visita Técnica.** Comparecimento da *Prestadora* no endereço do ou da *Assinante*, em até 48 horas da abertura da chamada, e será gratuita quando os defeitos advierem da culpa da *Prestadora*, entretanto será onerosa se o defeito advier de culpa do ou da *Assinante*;
- n) **Ordem de Serviço.** É o formulário preenchido pela *Prestadora* mediante requerimento do ou da *Assinante*, com o relato básico compreensível de sua reclamação.
- o) **Suporte Técnico.** Prestação de serviços *on line* relativos aos serviços previstos neste Contrato;
- p) **Centro de Atendimento Telefônico.** O centro de atendimento telefônico atende demandas do ou da *Assinante*, por informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, gratuitamente, disponibilizada das 07:00h (sete horas) as 22:00h (vinte e duas horas), de segunda a sábado, e feriados e das 08:00h as 18:00h (dezoito) horas aos domingos, por meio do celular (66) 99935-2555, ou do WhatsApp (66) 99977-5577;
- q) **Relatório de Atendimento Técnico.** É documento oneroso produzido a requerimento do ou da *Assinante* no caso de visitas técnicas e manutenção nos equipamentos ou outros serviços realizados no ambiente do ou da *Assinante*;
- r) **Contrato de Comodato.** É a cessão de aparelhos e equipamentos duráveis de propriedade da *Prestadora* ao ou a *Assinante*, em conformidade com os art. 579 a 585 do Código Civil, na escolha de plano contemplado com esta opção, e necessária à fruição do serviço de comunicação multimídia.
- s) **Contrato de Permanência.** Nele estão presentes as características e opções do ou da *Assinante* nos moldes dos arts. 57 a 59 da Resolução nº 632/2014 da Anatel e do art. 423 e 424 do Código Civil; caracterizada por oferta de benefícios ao ou a *Assinante* que opte ou não, por um período mínimo de permanência, em contrapartida, a *Prestadora* exige do ou da *Assinante* fidelidade por prazo mínimo de 12 (doze) meses, como forma de recuperação de investimentos iniciais da instalação;

#### **4. Dos Parâmetros de Qualidade do Serviço Contratado.**

**Cláusula 3ª.** A *Prestadora* disponibiliza os serviços nas especificações regulamentadas, e divulga informações das suas políticas de forma ampla, clara e com antecedência razoável quanto as condições de fruição dos serviços e preços;

**Cláusula 4ª.** A *Prestadora* fornece sinais segundo as características contratadas, utiliza tecnologia FTTH *Fiber-to-the-Home*, e Rádio *Wireless*, detalhadas no site da *Prestadora*: [www.megaroo.com.br](http://www.megaroo.com.br);

**Cláusula 5ª.** As velocidades contratadas indicam o máximo de velocidade no acesso, entretanto estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a internet, as quais podem sofrer interferência nas velocidades, conforme abaixo:

- a) Qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do ou da *Assinante*;
- b) Capacidade de processamento do computador ou do dispositivo tecnológico utilizados pelo ou pela *Assinante*;
- c) Interferências e atenuações próprias da rede de internet, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando o sinal for originado em rede de terceiros;
- d) Páginas de destino na internet e volume de dados trafegados naquela rede e momento;
- e) Problemas no dispositivo de acesso à internet ou modem utilizado pelo ou pela *Assinante*;

**Parágrafo Único.** A *Prestadora* fornecerá, no mínimo 40% (Quarenta por cento) da velocidade instantânea e 80% (oitenta por cento) da velocidade média mensal contratada com a *Prestadora*, em acordo com a Resolução ANATEL 574/2011.

## **5. Da Prestação de Serviço.**

**Cláusula 6ª.** O serviço de comunicação multimídia é disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, ressalvadas as interrupções ou suspensões técnicas ou operacionais obrigatórias, hipóteses nas quais haverá informações prévias no site da *Prestadora*;

**Cláusula 7ª.** Cabe exclusivamente ao ou a *Assinante* a aquisição e manutenção dos equipamentos e interfaces com as redes de telecomunicações, assim como *software* necessário à utilização do serviço;

**Cláusula 8ª.** A *Prestadora*, para o cumprimento de suas obrigações legais, fica autorizada a bloquear portas utilizadas pelo sistema de internet do ou da *Assinante*, quando elas mesmas estiverem em uso indevido. As exceções são as portas de navegação – HTTP (80), e-mail (25 e 110), FTP (21), DNS (53), HTTPS (443) e as de acesso externo solicitadas pelo cliente, quando o serviço permitir tal característica.

## **6. Dos Equipamentos e do Contrato de Comodato.**

**Cláusula 9ª.** Por Contrato de Comodato em plano de serviços que admite este benefício ao ou a *Assinante*, os equipamentos duráveis de propriedade da *Prestadora* serão cedidos ao ou a *Assinante* em *Contrato de Comodato Anexo II* para fruição do serviço. Os equipamentos cedidos em Comodato e instalados no endereço indicado pelo ou pela *Assinante* é de sua integral responsabilidade quanto ao mau uso, perda, roubo ou extravio. É obrigação do ou da *Assinante* devolver no endereço da *Prestadora* comodante os equipamentos em comodato no ato da rescisão contratual. Avarias, perdas ou adulterações dos aparelhos, autorizam a expedição de fatura e cobrança administrativa ou judicial, a título de reposição dos equipamentos danificados.

## **7. Dos Critérios De Cobrança.**

**Cláusula 10ª.** Serão cobradas do ou da *Assinante* a taxa de instalação e a prestação mensal do plano escolhido. Também serão tarifados pontos adicionais contratados para o mesmo endereço, mediante a utilização de *Roteador* ou *ONU* para cada ponto.

## **8. Do Conhecimento Prévio deste Contrato.**

**Cláusula 11.** O ou a *Assinante* declara que tem pleno e prévio conhecimento deste Contrato de Prestação de Serviço de Conexão com a Internet e Serviços de Comunicação Multimídia, porque ele possui ampla divulgação e publicidade, e é de acesso irrestrito *on line* e físico na sede da *Prestadora* ao ou a *Assinante* e à terceiros, registrado sob o N° 61073 – Livro B/68 e arquivado no Cartório do 3° Ofício de Rondonópolis-MT, válido para todos os ou as *Assinantes* que espontânea e livremente aceitaram aderir a partir da data de seu registro, quando o mesmo entra em vigor.

## **9. Da Ampla Divulgação do Contrato.**

**Cláusula 12.** O ou a *Assinante* declara que houve ampla divulgação, e que tem plena ciência dos termos e condições no presente Contrato registrado e publicado pela *Prestadora*, e mantidos disponíveis para consulta e extração de cópias no Cartório do 3° Ofício de Rondonópolis, em seu site [www.megaroo.com.br](http://www.megaroo.com.br), no balcão da *Prestadora*, ou por outros meios.

## **10. Da Anuência ao Termo de Adesão.**

**Cláusula 13.** O ou a *Assinante* declara que conhece, tem ciência e concorda com o *Contrato*, seus termos e condições, manifesto este que se materializa no *Termo de Adesão Anexo I*, parte negociada entre os signatários deste Contrato. O ou a *Assinante* adere ao Contrato diretamente na sede da *Prestadora*.

## **11. Do Valor da Prestação.**

**Cláusula 14.** O ou a *Assinante* pagará à *Prestadora*, a taxa de uso do serviço de acesso à internet, conforme valor discriminado no Termo de Adesão físico;

**Cláusula 15.** A instalação de um ponto extra ou a reconfiguração de dispositivos para acesso ao serviço, será cobrada a taxa de serviço contratada no Termo de Adesão;

**Cláusula 16.** A mensalidade será encerrada a cada mês em dia da escolha do ou da *Assinante* conforme definido no Termo de Adesão item 5, letra g, número 2;

**Cláusula 17.** O não pagamento da mensalidade do serviço de acesso no vencimento sujeita o ou a *Assinante* a notificação extrajudicial, através do e-mail, SMS ou WhatsApp. Notificado da inadimplência, a *Prestadora* pode suspender os serviços do ou da *Assinante*, respeitados os seguintes prazos:

**Parágrafo 1º.** 15 (quinze) dias após a data de vencimento da prestação mensal do serviço, a *Prestadora* notificará o ou a *Assinante* e suspenderá parcialmente o provimento do serviço, com a redução da velocidade contratada pelo período de 30 (trinta dias);

**Parágrafo 2º.** 45 (quarenta e cinco) dias após o vencimento da prestação mensal, a *Prestadora* suspenderá totalmente o provimento do serviço. A partir da suspensão total, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços;

**Parágrafo 3º.** 75 (setenta e cinco) dias após a notificação de inadimplência e ainda não paga a prestação, a *Prestadora* poderá rescindir o Termo de Adesão aplicando-lhe as penalidades pactuadas nas cláusulas 17, 23 e 24 deste Contrato e encaminhar cópia da Rescisão ao ou a *Assinante*, sem prejuízo da inclusão do registro do débito nos sistemas de proteção ao crédito;

**Parágrafo 4º.** Comprovado o pagamento das parcelas em atraso antes da rescisão, a *Prestadora* restabelecerá o serviço em 24 horas, contadas a partir do protocolo da quitação do débito ou da inserção de créditos;

**Parágrafo 5º.** Após consolidada a rescisão, e recebidos os equipamentos, eventual religação dar-se-á por novos Contratos com seus novos planos e cobranças correspondentes.

## **12. Do Reajuste da Prestação.**

**Cláusula 18.** O ou a *Assinante* terá os valores dos preços contratados integrantes do plano de serviço de acesso à Internet reajustados, à cada 12 (doze) meses contados da data de sua contratação e conforme a Lei, com base no IGP-M ou outro índice adotado pelo poder público para reajuste dos preços no período. No caso de a legislação admitir reajuste em prazo inferior à 12 (doze) meses as tarifas e prestações integrantes deste Plano poderão ser reajustados na periodicidade permitida pela nova lei;

**Cláusula 19.** Para a cobrança dos valores, a *Prestadora* poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, PIX ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, cobrar 2% (dois por cento) de multa; 1% (um por cento) de juros ao mês, e R\$0,033 (zero virgula zero trinta e três) centavos por dia de atraso, além de protestar o boleto ou incluir o nome do ou da *Assinante* nos órgãos de proteção ao crédito, como SERASA, SPC e outros.

## **13. Da Anuência, Adesão à Permanência e da Rescisão da Permanência.**

**Cláusula 20.** O ou a *Assinante* declara que em razão dos descontos, isenções e benefícios na contratação do plano, conhece, tem ciência e concorda com a Permanência Mínima de 12 (Doze) meses, seus termos e condições, manifesto este que se materializa no *Contrato de Permanência (Fidelidade) AnexoIII*, parte negociada entre os signatários deste Contrato. O ou a *Assinante* adere ao Contrato diretamente na sede da *Prestadora*.

**Cláusula 21.** O ou a *Assinante* poderá firmar compromisso de permanência mínima com a *Prestadora* pelo período de 12 meses, contados da data do Termo de Adesão e, em contrapartida, usufruirá de benefícios especiais, isenções de taxas e descontos programados em planos conforme descritos no Termo de Adesão, vigentes à época da contratação;

**Cláusula 22.** Para o Termo de Adesão com permanência mínima, sua duração é de 12 (doze) meses. Após este prazo este Contrato será renovado automaticamente por iguais períodos, enquanto convier às partes;

**Cláusula 23.** Para o Termo de Adesão com permanência mínima a rescisão será requerida com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e obriga-se o ou a *Assinante* pelos pagamentos anteriores à data da rescisão;

**Parágrafo Único.** O Termo de Adesão poderá ser rescindido a qualquer momento sem obrigatoriedade do prazo convencionado se houver a comprovação de ineficiência do serviço sendo sua aferição conforme Resolução nº 632/2014, Art. 57., § 5º da Anatel descrito no item 3, letra l desse contrato.

**Cláusula 24.** No Termo de Adesão com permanência mínima no plano de descontos, a falta de quitação da prestação mensal por mais de 75 (setenta e cinco) dias caracteriza-se como rescisão contratual indireta, e autoriza a *Prestadora* a cobrar a integralidade dos serviços prestados até a data em que os serviços ficaram disponíveis, acrescidos de 2% (dois por cento) de multa sobre o total vencido; 1% (um por cento) de juros ao mês; R\$0,033 (zero virgula zero trinta e três) centavos por dia de atraso e o valor integral dos descontos promocionais restantes até o fim dos 12 meses contratados na permanência, descritos no Termo de Adesão.

## **14. Da Multa por Rescisão Antecipada.**

**Cláusula 25.** Dado aos descontos promocionais e isenções nos planos com permanência mínima, se, dentro do prazo da permanência da Adesão à oferta, o ou a *Assinante* requerer o cancelamento de qualquer um dos planos necessários ao funcionamento da promoção, é caracterizada a rescisão contratual antecipada e autoriza a *Prestadora* a cobrar do ou da *Assinante*, os valores referentes a multa contratual conforme detalhamento na Cláusula 6, Tabela 2 do Contrato de Permanência.

## **15. Dos Direitos do ou da Assinante.**

**Cláusula 26;** letras de a) a t).

- a) Ter o serviço de acesso à Internet dentro dos padrões de qualidade contratado;
- b) Liberdade de escolha da *Prestadora*;
- c) Tratamento isonômico nas condições de acesso e fruição do serviço;



- d) Informação adequada dos direitos, a prestação do serviço, a política de qualidade, promoções, preços dos serviços e facilidades adicionais oferecidas ao ou a *Assinante*;
- e) Inviolabilidade do sigilo da comunicação, ressalvada a hipótese de quebra para cumprir ordem judicial, emanada de juízo competente;
- f) Conhecimento prévio de alterações contratuais obrigatórias, determinadas por autoridade superior que possam afetar a fruição do serviço de acesso à Internet;
- g) Suspensão do serviço contratado ou a rescisão contratual a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com opção de permanência;
- h) Adimplente e a requerimento, o ou a *Assinante* tem o direito à suspensão temporária da prestação do serviço; no mínimo por 30 (trinta) e no máximo 120 (cento e vinte) dias consecutivos, uma vez a cada 12 (doze) meses com isenção da prestação no período da suspensão, entretanto este período não é considerado na contagem da permanência do Contrato;
- i) A continuidade da prestação do serviço contratado, ressalvado o caso de prestação vencida e não paga, na forma descrita na cláusula 17, ou incursa nas penalidades das cláusulas 24 e 25 deste Contrato;
- j) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- k) Ao respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais;
- l) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações;
- m) Ao encaminhamento de reclamações ou representações em desfavor da *Prestadora*, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- n) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, a ser apuradas em duas sessões, uma de conciliação e uma de mediação a ser realizadas pela *Prestadora*, das quais, as atas servirão para o ingresso no órgão desejado;
- o) À 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 fruição do serviço;
- p) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, comprovada a purgação da mora, ou a celebração de acordo e com a exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada, está no prazo de 5 (cinco) dias;
- q) A seu requerimento, ao bloqueio, temporário ou permanente, parcial ou total do pactuado no Termo de Adesão, ressalvadas obrigações da cláusula vigésima;
- r) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- s) À disponibilização por meio eletrônico ou físico de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e;
- t) Pelos art. art. 47; 48; 50 e 56, XX; 8º, incisos de I a VI; 4º XV; 4º-B e 26; e 1º, § 2º, e 3º; e art. 3º, respectivamente das Resoluções ANATEL 614/2013;667/2016; 694/2018 e 717/2019, esta, é *Prestadora* de Pequeno Porte, e assim está desobrigada de gravar, armazenar e franquear ao ou a *Assinante*; por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente e à título gratuito, o conteúdo das chamadas ao Centro de Atendimento Telefônico da *Prestadora*.

## **16. Das Obrigações do ou da Assinante:**

### **Cláusula 27:** letras de a) a j).

- a) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de acesso à internet;
- b) Preservar os bens cedidos em Contrato de Comodato pela *Prestadora* e aqueles de uso comum do público em geral;
- c) Quitar em dia, as faturas da prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- d) Manter atualizado o telefone e WhatsApp junto à *Prestadora* para recebimento de notificações, conforme art. 77, V do Código de Processo Civil;
- e) Fornecer local apropriado e infraestrutura indicada à correta instalação e funcionamento dos equipamentos para a fruição do serviço contratado;
- f) Somente conectar à rede do serviço contratado terminais certificados ou aceitos pela Anatel;
- g) Levar ao conhecimento do Poder Público e da *Prestadora* as irregularidades das quais tenha conhecimento, referentes à prestação do serviço;
- h) Indenizar a *Prestadora* por dano ou prejuízo que causar à imagem, honra, reputação ou a fama da *Prestadora*, pelo uso indevido da internet, por difamações, calúnias ou injúrias, ou por infringência de disposições legais, independentemente de quaisquer outras sanções;
- i) No uso do serviço contratado e na forma da Lei, zelar pelos próprios bens, dos da *Prestadora*, e da coletividade, e aplica-se, para as infrações o aqui disposto e outras leis que regulam os contratos.
- j) Devolver, no endereço da *Prestadora* comodante, os equipamentos na rescisão contratual.

## **17. Das Responsabilidades do ou da Assinante.**

**Cláusula 28.** É de exclusiva responsabilidade do ou da *Assinante* prevenir-se contra a perda de dados, vírus ou invasões em suas contas, causados direta ou indiretamente pela utilização do serviço contratado;

**Cláusula 29.** É de total responsabilidade do ou da *Assinante* a criação, a manutenção e o sigilo da senha do wifi, e, em caso de perda, a reconfiguração de uma nova senha será feita de forma gratuita no escritório de atendimento da *Prestadora* ou no endereço do ou da *Assinante* mediante cobrança de visita técnica;

**Cláusula 30.** É de total responsabilidade do ou da *Assinante* os conteúdos das comunicações, recepções e transmissões de dados; uso e publicidade das comunicações e das informações obtidas através dos serviços objeto deste Contrato. Fica a *Prestadora* isenta da responsabilidade civil e penal por danos decorrentes do conteúdo gerado ou consumido pelo ou pela *Assinante* ou por terceiros;

**Cláusula 31.** É de total responsabilidade do ou da *Assinante*, eventuais calúnias, injúrias ou difamações contra terceiros, ou contra a *Prestadora*, conforme art. 138 a 140 do Código Penal; 27 do Código Civil e Lei 12.965/2014;

**Cláusula 32.** Este Contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço. Quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente serão estabelecidas mediante a assinatura de novo Contrato;

**Cláusula 33.** Os serviços de acesso à Internet ofertados pela *Prestadora* não incluem sistemas de segurança e proteção de dados da rede do ou da *Assinante*, sendo de responsabilidade destes a preservação de seus dados;

**Cláusula 34.** O ou a *Assinante* têm conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos ou operacionais, em razão de reparos ou manutenções nas redes de fornecimento dos serviços, independentemente de prévio aviso, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à *Prestadora* quaisquer ônus ou penalidades daí advindas, eventualidades – se houver – serão tidas por caso fortuito ou força maior;

**Cláusula 35.** Abster-se, por todos os meios e formas, a ceder ou vender, total ou parcialmente o seu serviço contratado, a terceiros sob pena de rescisão contratual e suas penalidades contratuais, após cobrados o uso indevido de mês ou meses, ou frações utilizadas.

## **18. Dos Direitos da Prestadora.**

**Cláusula 36;** letras de a) a h):

- a) Empregar equipamentos e infraestrutura da rede mundial de internet que não lhe pertençam;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- c) Manter sob sua responsabilidade perante a Anatel e o ou a *Assinante* a prestação e a execução do serviço terceirizado;
- d) Manter sob sua única responsabilidade, as obrigações com terceiros contratados, e não estabelecer qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel;
- e) A *Prestadora* pode contratar recursos integrantes da rede de outra *Prestadora* ou *Prestadoras* de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, os quais serão caracterizados como exploração industrial e considerados parte da sua rede;
- f) A *Prestadora* é de pequeno porte, e assim está isenta da gravação das reclamações, razão pela qual, responde aos pedidos e reclamações do ou da *Assinante* por meio de seu canal na internet, SMS ou pelo WhatsApp, já caracterizada na cláusula 2 e 25, letra ‘t’;
- g) A *Prestadora* previamente à adesão, tornará disponível ao ou a *Assinante*, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada;
- h) A *Prestadora* não impedirá que o ou a *Assinante* seja servido, concomitantemente, por outras prestadoras ou redes de serviços de telecomunicações.

## **19. Das Obrigações da Prestadora.**

**Cláusula 37;** letras de a) a t):

- a) Manter serviço telefônico para o atendimento dos seus *Assinantes*, com discagem a cobrar de terminal fixo ou móvel, entre 07:00 (sete) horas as 22:00 (vinte e duas) horas, de segunda a sábado e feriados e, das 08:00 (oito) horas as 18:00 (dezoito) horas aos domingos;
- b) Ofertar serviço compatível com o contratado no Termo de Adesão;
- c) Manter atualizado o sistema de dados e informações oficiais da *Prestadora*, e apresenta-los se lhe foram solicitados por autoridade competente, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de *Assinantes*, à área de cobertura e aos valores sugeridos pela *Prestadora* em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade aceitos pela Anatel;
- d) Cumprir e fazer cumprir a Lei e as Resoluções editadas pela Anatel para as *Prestadoras* de Pequeno Porte;
- e) Utilizar equipamentos certificados ou aceitos pela Anatel;
- f) Permitir aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos da *Prestadora* relacionados à prestação do serviço de comunicação multimídia;
- g) Disponibilizar ao ou a *Assinante* no site da *Prestadora* e no 3º. Tabelionato de Notas, Registro de Títulos e Documentos de Pessoas Jurídicas da comarca de Rondonópolis, cópia deste Contrato. Já a cópia do Termo

- de Adesão, Contrato de Comodato e do Contrato de Permanência; estes de livre negociação, aceitos e assinados serão entregues uma via impressa ao ou a *Assinante*;
- h) Respeitadas as condições técnicas das redes da *Prestadora*, manter a isonomia no atendimento de pessoas com endereço na Área de Prestação do Serviço;
  - i) Disponibilizar ao ou a *Assinante*, com antecedência de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;
  - j) Disponibilizar ao ou a *Assinante*, informações técnicas sobre as vantagens do uso de equipamentos e terminais com certificação do órgão competente;
  - k) Oferecer ao ou a *Assinante*, informações claras e livres de ônus, em face de suas reclamações sobre a fruição do serviço;
  - l) Zelar pela qualidade e eficiência na prestação dos serviços, nas operações da rede e na utilização de infraestrutura;
  - m) Manter atualizados, na sede da *Prestadora*, os dados cadastrais de endereço e de contatos dos sócios-proprietários e dos gerentes da *Prestadora*;
  - n) Manter a lealdade e boa fé na exploração do serviço de comunicação multimídia;
  - o) Manter à disposição da Anatel e do ou da *Assinante* o registro das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por 2 (dois) anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo ou pela *Assinante*, tornar disponível o acesso ao registro, sem ônus para o interessado;
  - p) Se manter aberta aos órgãos de fiscalização, aos registros de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e informações relativas ao serviço;
  - q) A *Prestadora* zelar pelo sigilo dos serviços de comunicação multimídia, e pela confidencialidade dos dados, das conexões e informações do ou da *Assinante*, ressalvados os casos de quebras de sigilo, decidido e determinado o cumprimento por mandado do juízo competente;
  - r) A *Prestadora* é de Pequeno Porte e assim está isenta de manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus *Assinantes*;
  - s) A *Prestadora* adquirirá serviços e equipamentos de fornecedores nacionais ou estrangeiros, optando-se pelos mais baratos, obedecidos os critérios de igual qualidade e condições de entrega, em benefício do ou da *Assinante*;
  - t) A *Prestadora* cumprirá normas gerais de segurança e de proteção ao meio ambiente.

## **20. Da Sucessão.**

**Cláusula 38.** Este Contrato obriga a *Prestadora* e o ou a *Assinante* ao seu fiel e integral cumprimento, bem como obriga herdeiros e sucessores legais, a qualquer tempo.

## **21. Das Disposições Finais.**

**Cláusula 39.** *Prestadora* e *Assinante* podem assinar o Termo Aditivo ao Anexo I, Anexo II ou Anexo III à qualquer tempo, e mudar no todo ou em parte, desde que de livre e comum vontade das partes;

**Cláusula 40.** *Prestadora* e *Assinante* pactuam que, os casos fortuitos, força maior, omissos ou divergências que ensejar reclamações, serão resolvidas em 02 (duas) sessões, uma de conciliação e uma de mediação na sede da *Prestadora*, e lavrada ata de cada sessão;

**Parágrafo Único.** Se ineficazes, as partes ingressarão em juízo, no prazo comum de 10 (dez) dias úteis, sem que uma conheça as razões da outra, e acordam pela realização de audiência de conciliação judicial;

**Cláusula 41.** A *Prestadora* e *Assinante* elegem o foro da comarca de Rondonópolis para nele dirimir quaisquer divergências decorrentes deste Contrato, do Termo de Adesão, do Contrato de Comodato e do Contrato de Permanência, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Rondonópolis-MT, 10 de março de 2022.

## **22. Bibliografia.**

Lei 9,472/1997, [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9472.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9472.htm)

Resolução 614/2013 <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614>

Resolução 632/2014 <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

Resolução 717/2019 <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717#art9>