

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET**

Pelo presente instrumento particular, de um lado William Henrique Garcia ME, pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ/MF sob nº 17.989.219/0001-68, sediada à Rua Campo Sales 1402, Boa Vista, CEP 15025-600, São José do Rio Preto, São Paulo, neste ato denominada CONTRATADA, e de outro lado, o CLIENTE, neste ato denominado (a) CONTRATANTE, qualificado na ordem de serviço e instalação de internet e termo de adesão, que fazem parte integrante deste contrato de Prestação de serviços de acesso a internet, com base nas condições a seguir:

### **1 CLÁUSULA PRIMEIRA DO OBJETO**

**1.1** Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de acesso à internet, bem como, a disponibilização de equipamentos se necessário, para viabilizar o referido acesso conforme ordem de serviço de instalação de internet e termo de adesão ao serviço contratado;

**1.2** O (a) CONTRATANTE aceita e adere ao plano de acesso à internet mensal conforme descrito no termo de adesão, no qual a contratada disponibilizará o serviço de comunicação, para o transporte, transmissão e recepção de dados através de ondas de rádio e/ou via cabo, ou quaisquer outros meios de comunicação aprovados pela ANATEL, garantindo assim a velocidade mínima nominal do plano contratado, conforme resolução nº 574/2011.

**1.3** Para a prestação do serviço, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE, um endereço de IP dinâmico. Todavia, caso haja necessidade, poderá solicitar um IP válido FIXO, que poderá ser cobrado à parte, conforme tabela vigente.

**1.4** Para atender a qualidade na prestação do serviço de acesso a internet, o CONTRATANTE está ciente de que seu equipamento precisará atender os requisitos mínimos de suporte para recepção do sinal, qual seja, WINDOWS 7 ou superior, 2GB RAM, HD 120 GB, Processador 2.0 GHz e Placa de Rede 10/100 MB.

### **2 CLÁUSULA SEGUNDA DO COMODATO**

**2.1** A CONTRATADA caso necessário, cederá em regime de comodato, os dispositivos, ativos e passivos de rede, antenas, rádios de recepção de dados, suportes, conectores diversos, fiações, caixas herméticas e todos os equipamentos necessários para a boa e regular prestação do serviço contratado, ao qual constarão no termo de adesão ao serviço contratado.

**2.2** O (a) CONTRATANTE se obriga a zelar pelos equipamentos cedidos em comodato, na vigência do contrato, mantendo-os em perfeito estado de uso, gozo e conservação, devendo restituí-los findo a prestação do serviço, na sua quantidade e qualidade, no prazo de 15 dias, sob pena de restituir o valor relativo aos equipamentos.

**2.3** No caso de perda, roubo, furto, má utilização, inutilização parcial ou total, ou qualquer outra situação que caracterize a negligência e desrespeito às premissas desse contrato, ficará obrigado (a) a restituir o valor dos equipamentos pelo preço de mercado.

### **3 CLÁUSULA TERCEIRA DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

**3.1** Pela prestação do serviço contratado, o (a) CONTRATANTE pagará o valor mensal descrito no ordem de serviço e termo de adesão, conforme o plano escolhido pelo cliente, através de boleto bancário, com vencimento no dia escolhido pelo cliente conforme constará no referida ordem e termo de adesão.

**3.2** Os boletos serão enviados impressos no endereço do CONTRATANTE, ou através de e-mail, devendo ser pagos rigorosamente na data de vencimento indicado, sob pena de suspensão do sinal de acesso à internet e posterior rescisão do contrato de prestação de serviço de internet, sem prejuízo da cobrança dos débitos inadimplidos.

**3.3** O não recebimento ou atraso da entrega do boleto mensal, não exime o (a) CONTRATANTE da obrigação do pagamento pontual, devendo o mesmo entrar em contato por telefone ou e-mail, ou dirigir-se até a CONTRATADA em tempo hábil, para obtenção de informações sobre o débito, e se o caso, emissão de documento para quitação, efetuando o

pagamento nos respectivos vencimentos.

**3.4** O não pagamento do valor na data estipulada no termo de adesão ao plano de internet escolhido sujeitará o CONTRATANTE, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento), a partir do dia seguinte ao vencimento, bem como na aplicação de juros de mora na proporção de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária dos débitos (pro-rata die).

**3.5** O valor da mensalidade poderá sofrer correção monetária anual pela variação do índice **IGP-M**, ou em caso de sua extinção, por outro índice vigente à época. Ditas correções, poderão ocorrer em periodicidade menor, quando autorizada pela ANATEL, ou para recompor o equilíbrio econômico, após expressa comunicação do CONTRATANTE.

#### **4 CLÁUSULA QUARTA DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**4.1** São responsabilidades da CONTRATADA, além das obrigações previstas neste contrato, e na legislação aplicável, a execução dos seguintes serviços e providências:

**a)** Fornecer, ativar e manter o acesso do CONTRATANTE à internet, 24 horas por dia, durante todos os dias da semana, sendo responsável pela supervisão, manutenção e controle da qualidade do sinal, apenas do link até o receptor, não incluindo a estrutura interna, como fios e cabos, energia elétrica e computadores.

**b)** Manter a qualidade e a regularidade adequadas à natureza dos serviços prestados;

**c)** Informar o CONTRATANTE, sempre que possível, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, através de aviso no site da empresa, e-mail ou telefone, sobre as interrupções para ajustes técnicos ou manutenção nos servidores;

**d)** Divulgar ao CONTRATANTE toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço de acesso à internet, que enseje modificação dos termos deste contrato;

**e)** Enviar boleto de cobrança de produtos e/ou serviços no endereço fornecido pelo CONTRATANTE, ou por e-mail válido registrado no sistema da CONTRATADA;

**f)** A CONTRATADA é responsável perante o CONTRATANTE, pela prestação do serviço e o correto funcionamento da rede de suporte, salvo na ocorrência de força maior ou caso fortuito, ou ainda no caso de falhas ou perdas de sinal fornecido por terceiros;

**g)** A CONTRATADA por tratar-se de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), nos moldes do Art. 3º, inciso X, da Resolução da ANATEL 574/2011 está isenta do cumprimento de algumas obrigações e metas de qualidades previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, e ainda, no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

**h)** A CONTRATADA não será responsável, por eventuais danos e/ou prejuízos que o CONTRATANTE vier a suportar, decorrentes de interrupções ou suspensões do acesso, em decorrência de problemas que impeçam a prestação dos serviços, como: falta de fornecimento de energia elétrica, problemas técnicos na operadora fornecedora do link, danos em estações retransmissoras, manutenções técnicas ou operacionais de emergência, problemas de hardware, interrupções de serviços concedidos à CONTRATADA, e ainda provenientes de caso fortuito e/ou força maior, motivo em que se compromete a reestabelecer o acesso no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, conforme regulamentado pela ANATEL, a contar da abertura de ordem de serviço pelo CONTRATANTE.

#### **5 CLÁUSULA QUINTA DAS OBRIGAÇÕES DO (A) CONTRATANTE**

**5.1** São responsabilidades do (a) CONTRATANTE, além das obrigações previstas neste contrato, e na legislação aplicável, o seguinte:

**a)** Manter inalteradas toda a infraestrutura com os padrões e características técnicas implantadas pela CONTRATADA, para correta instalação e funcionamento dos equipamentos para acesso à internet; e, não manipular e nem permitir que terceiros o façam, à rede interna e externa, bem como a configuração dos equipamentos instalados, sob pena da imediata rescisão deste contrato, bem como perdas e danos.

**b)** Efetuar o pagamento pontual das mensalidades, produtos e serviços contratados, sob pena da suspensão dos

mesmos, e ainda a incidência das multas previstas neste contrato;

**c)** O serviço é de uso exclusivo do CONTRATANTE, devendo ser utilizado no endereço cadastrado, e em um único ponto de conexão, sendo expressamente proibido sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência à terceiros, assim, como fazer uso de práticas contrárias a legislação vigente, e que desrespeitem a moral e aos bons costumes.

**d)** Receber a equipe técnica da CONTRATADA, devidamente credenciados, no período marcado pelo CONTRATANTE na abertura da ordem de serviço, devendo assegurar-lhes o livre desempenho das atividades, sob pena de cobrança de taxa de visita técnica conforme tabela vigente. O cancelamento ou remarcação da visita técnica deverá ser feita com 2 (duas) horas de antecedência.

**e)** Acessar periodicamente o sítio da CONTRATADA: [www.awtelecom.com.br](http://www.awtelecom.com.br) e/ou a rede social [www.facebook.com.br/awtelecom](http://www.facebook.com.br/awtelecom) para saber das informações sobre atualizações, manutenções programadas e das promoções disponibilizadas.

**f)** Manter seus dados cadastrais devidamente atualizados. Toda e qualquer alteração deverá ser comunicada previamente à CONTRATADA.

**g)** A senha é pessoal e intransferível, sendo o CONTRATANTE único e exclusivo responsável pela sua utilização, bem como, pelos danos e prejuízos causados a terceiros ou a CONTRATADA, provenientes do seu mau uso.

## **6 CLÁUSULA SEXTA ISENÇÕES/DESCONTOS**

**6.1** Qualquer isenção ou desconto no plano de internet escolhido pelo cliente, constará na ordem de serviço e termo de adesão pelo cliente.

## **7 CLÁUSULA SÉTIMA DA VIGÊNCIA/RENOVAÇÃO E RESCISÃO**

**7.1** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, podendo ser cancelado a qualquer momento pelas partes. Havendo desconto e/ou isenção no plano do cliente desde que aceite pelo mesmo, prevalecerá o prazo de fidelidade de 12 (doze) meses, a contar da data de instalação, podendo ser renovado automática e sucessivamente, a cada vencimento, por iguais períodos, salvo se houver expressa manifestação ao contrário de qualquer das partes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**7.2** Ocorrendo a rescisão do contrato com fidelidade, na vigência do prazo estipulado acima, por qualquer motivo, a parte que der causa, será compelida ao pagamento de multa contratual no valor equivalente a 4 (quatro) mensalidades, tendo como referência o valor da última mensalidade para o cálculo, sendo proporcional ao término da vigência do contrato.

**7.3** Em qualquer hipótese de rescisão do contrato, fica o CONTRATANTE obrigado a quitar todo o débito em atraso até a data da rescisão, bem como a multa da cláusula anterior, se cabível, através de boleto a ser enviado em seu endereço ou por e-mail, ou ainda, a comparecer até a CONTRATADA para liquidar a dívida, no prazo máximo de 10 dias, sob pena de inserção no cadastro dos órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA).

**7.4** Qualquer das partes poderá considerar rescindido o contrato independente de aviso, notificação ou comunicação à outra parte, nos casos de falência, concordata, dissolução ou liquidação, motivo em que estarão isentas da multa.

## **8 CLÁUSULA OITAVA DO ATRASO**

**8.1** O não pagamento das mensalidades pontualmente, ensejará além dos encargos previstos em lei e neste contrato, em infração contratual, facultando à CONTRATADA a rescisão do mesmo, com a cobrança dos débitos oriundo até a presente data.

**8.2** Ocorrendo a inadimplência, a partir do 10º (décimo) dia, o sinal da internet será bloqueado, permanecendo, porém, a prestação de serviços da CONTRATADA e consequente vigência do contrato, devendo o CONTRATANTE entrar em contato via telefone, e-mail ou pessoalmente, para efetuar os pagamentos em atraso com os encargos, momento em que após a compensação do pagamento será reestabelecido o sinal.

**8.3** Não ocorrendo os pagamentos até o 2º (segundo) mês de atraso, a prestação de serviço será cancelada, tornando este contrato integralmente rescindido. Caso haja pagamento integral posteriormente, poderá a CONTRATADA

restabelecer a prestação de serviços, mediante cobrança da taxa de reabilitação.

**8.4** Por fim, permanecendo o CONTRATANTE em mora, a partir do 15<sup>a</sup> dia da rescisão do contrato, fica ciente que além dos encargos previstos neste contrato, estará sujeito a despesas adicionais de honorários advocatícios no percentual de 10% à 20% na cobrança da dívida extrajudicial ou judicial.

## **9 CLÁUSULA NONA DA INSTALAÇÃO E SUPORTE AO CONTRATANTE**

**9.1** A CONTRATADA efetuará a instalação dos equipamentos necessários para o funcionamento do serviço. Caso os equipamentos já estiverem instalados, a mesma fará a ativação, corrigindo os possíveis erros, visando manter o padrão técnico. Este serviço está sujeito à cobrança de tarifas conforme tabela vigente.

**9.2** Em caso de mudança de endereço, o atendimento ficará condicionado à solicitação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para indicação do novo endereço, estudos de viabilidade técnica, e aprovação das condições do novo local. Este serviço está sujeito a cobrança de tarifas conforme tabela vigente.

**9.3** Se houver impossibilidade técnica para a instalação do serviço, em caso de mudança de endereço, fica rescindido este contrato sem qualquer ônus para as partes, devendo o CONTRATANTE efetuar o pagamento do débito até a data da rescisão, sob pena da incidência dos encargos previstos neste contrato.

**9.4** Toda solicitação de suporte, será prestado através de telefone ou e-mail, sempre em horário comercial, das 8:00 às 20:00 horas, de segunda à sexta-feira, sendo as solicitações efetuados fora desse prazo, atendidas no próximo dia útil subsequente.

**9.5** Os suportes e soluções de dúvidas, aplicam-se somente a rede da CONTRATADA, não se estendendo a problemas ocorridos em equipamento, computadores, configurações de sistemas e periféricos do CONTRATANTE, motivo pelo qual, sendo necessária o suporte para regularização desses problemas, a incidência de cobrança de tarifas conforme tabela vigente.

**9.6** No caso de necessidade de suporte em equipamentos do CONTRATANTE conforme cláusula anterior, fica o mesmo ciente que caso utilize sistema operacional LINUX, a CONTRATADA não fornecerá o suporte solicitado, devendo providenciar por sua conta própria.

## **10 CLÁUSULA DÉCIMA DO FORO**

**10.1** Fica eleito o foro da comarca de São José do Rio Preto/SP, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir na vigência deste contrato. Assim, tem as partes entre si, justos e contratados o presente contrato, que passa a vigorar com assinatura da ordem de serviço instalação de internet e termo de adesão.