

# INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET COM EQUIPAMENTOS EM COMODATO

CONTRATADA: DOUGLAS MACIEL KROETZ ME (VIP TELECOM), com sede na Cidade de Dois Irmãos / RS, na Av. Porto Alegre, 586, Centro, CEP: 93950-000, inscrita no CNPJ sob n.º 06.926.183/0001-57, autorizada pela Anatel a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) por meio do Ato de Autorização nº 223, de 10/01/2013, publicado no Diário Oficial da União em 31/01/2013, doravante denominada CONTRATADA e, de outro lado, o CLIENTE, qualificado através de informações fornecidas e preenchidas no Termo de Adesão, bem como demais termos vinculados e anexos, doravante denominado CONTRATANTE, em conjunto denominadas PARTES, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações, com base nas condições a seguir estabelecidas.

As partes acima identificadas têm, entre si, justas e acertadas o presente Contrato de Prestação de Serviços (Contrato), que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela **VIP TELECOM** ao **CLIENTE**, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) conforme AUTORIZAÇÃO concedida pela ANATEL / Agência Nacional de Telecomunicações e disponíveis para consulta no site www.anatel.gov.br bem como o provimento e o uso de equipamentos, conforme discriminados no termo de Ativação e nos seus Anexos.

PARÁGRAFO ÚNICO: A partir da assinatura do Termo de Ativação, ratificam-se assim as propostas negociadas no Termo de Adesão, sendo neste momento o contrato definitivamente celebrado, ficando por período experimental de 30 dias. Quando não estiver satisfeito e/ou ainda não concordar com algum termo deste contrato, poderá (dentro dos 30 dias) cancelar o referido contrato, pagando apenas o proporcional dos dias utilizados mais a taxa de ativação correspondente ao serviço técnico prestado no ato da ativação e especificados no Termo de Adesão, ficando isento da multa e penalidades do contrato. Quando o CONTRATANTE tiver adquirido um plano com valor de ativação promocional, pagando uma taxa de ativação diferenciada e quiser cancelar neste período experimental, pagará o valor da ativação integral, sem promoção, que correspondem aos serviços técnicos prestados.

# CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

2.1. Aplicam-se ao presente contrato as seguintes definições:

CLIENTE, CONTRATANTE OU COMODATÁRIO: pessoa física ou jurídica que venha a acessar à Internet pelo sistema VIP TELECOM, após o preenchimento de cadastro com dados validados pela CONTRATADA;

VIP TELECOM, CONTRATADA OU COMODANTE: pessoa jurídica responsável pelo provimento de serviços de acesso à Internet que constitui na identificação, autenticação e validação na Internet;

PARTES: referida neste instrumento, como sendo CONTRATADA E CONTRATANTE, em conjunto.

CENTRAL DE ATENDIMENTO: serviço colocado à disposição do CONTRATANTE para solucionar eventuais dúvidas relacionadas à prestação do serviço e novos cadastros. Atendimento de Segundas as Sextas Feiras, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 18:00 e Sábados das 08:00 às 12:00 pelos telefones (51) 3564.4077 ou (51) 8049.6018. O Plantão será de Segundas às Sextas Feiras, das 18:00 às 22:00 e Sábados das 12:00 às 17:00, para esclarecimentos de funcionamento da rede e registro de ticket.

LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472 de 1997;

Regulamento do SCM: regulamentação do serviço SCM aprovada pela Resolução ANATEL nº 272/2001;

**ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, com sede em Brasília -DF, SAUS Quadra 6, Blocos C, E, F e H, Ala Norte CEP: 70.070-940 e telefone: 133.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO ACESSO CONTRATADO

- 3.1. A data do início da contratação do(s) serviço(s) dar-se-á pela assinatura do Termo de Adesão, o qual decorre da livre, expressa e espontânea decisão da CONTRATANTE, de acordo com os termos pactuados neste instrumento e demais condições estabelecidas pela CONTRATADA, e que também está disponível e acessível no site "www.viptelecom.com.br". O Acesso contratado consiste no provimento de recepção de sinal de internet, propiciando ao CONTRATANTE acesso à rede de serviços da CONTRATADA, tendo como características:
- **3.1.1.** O prazo de ativação dos serviços se dará de acordo com a contratação, especificado no Termo de Adesão do(s) serviço(s);
- **3.1.2.** O Acesso será prestado na faixa de velocidade conforme Termo de Adesão assinado pelo CONTRATANTE no ato da contratação do serviço, sendo que a velocidade poderá variar conforme recebida pela CONTRATADA, tendo como garantia 40 (quarenta) por cento da banda em tempo real e 60 (sessenta) por cento da banda no acumulado do período;
- **3.1.3.** A CONTRATANTE receberá um IP Dinâmico (variável) ou Fixo, juntamente com o fornecimento do recurso de DNS Server para consultas, conforme contratado no Termo de Adesão e ou anexados ao contrato;
- **3.1.4.** A infraestrutura de conectividade será disponibilizada conforme contratado no Termo de Adesão dos serviços, podendo estes ser via FIBRA ÓPTICA ou RÁDIO, conforme contratação.
- 3.1.4.1. FIBRA ÓPTICA A infraestrutura de conectividade será totalmente disponibilizada através de Fibra Óptica entre as dependências da contratada e do contratante (FTTH Fiber to the Home), sendo o serviço disponibilizado através de fornecimento de equipamento de acesso (Modem ONT Optical Network Terminal) nas dependências do cliente, sob regime de comodato, conforme Cláusula 16³, com o equipamento configurado em modo Roteador com a função de NAT habilitada e com DHCP Server habilitado para a distribuição dinâmica de endereços de IPs privado (RFC 1918) para a rede interna da CONTRATANTE.
- 3.1.4.2. RÁDIO A infraestrutura de conectividade será através do provimento de recepção de sinal de rádio, propiciando ao CONTRATANTE acesso à rede de serviços da CONTRATADA, bem como o acesso a Internet, sendo o serviço disponibilizado através de fornecimento de equipamentos de acesso via Ondas de Rádio nas dependências do cliente, sob regime de comodato, conforme Cláusula 16ª, com o equipamento configurado em modo Roteador com a função de NAT habilitada e com DHCP Server habilitado para a distribuição dinâmica de endereços de IPs privado (RFC 1918) para a rede interna da CONTRATANTE.
- 3.1.5. O CONTRATANTE entende e concorda expressamente que, independentemente da ação ou vontade da CONTRATADA, as velocidades máximas de Download e Upload do serviço apenas são garantidas para o acesso à Rede da CONTRATADA, por se tratar de ambiente restrito e controlado, onde a CONTRATADA não se responsabiliza pela diferença de velocidades decorrentes de fatores externos e adversos (características intrínsecas à rede mundial de computadores Internet) alheios a sua vontade, não se limitando, inclusive tais como: o momento de acesso, o acesso a redes congestionadas ou mais lentas de terceiros, destino na internet, sites (páginas acessadas), quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do modem e demais equipamentos do CONTRATANTE como computadores, switches, roteadores domésticos, entre outros fatores externos.
- 3.1.6. Os serviços s\u00e3o disponibilizados conforme contratados no Termo de Ades\u00e3o e divididos em RESIDENCIAIS e EMPRESARIAIS onde contemplam as seguintes caracter\u00edsticas:
- **3.1.6.1.** RESIDENCIAL A abertura de portas de serviço para servidores de quaisquer espécies, inclusive servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, Servidores de Rede PTP e quaisquer conexões entrantes não são suportadas para este serviço.
  - 3.1.6.2. EMPRESARIAL Suportam a abertura de portas de serviços para servidores de quaisquer espécies.
  - 3.1.7. As caraterísticas técnicas do serviço, não contemplam quaisquer itens promocionais.
- 3.1.8. Durante o período de fidelidade, conforme promoção vigente, o CONTRATANTE poderá solicitar apenas o aumento da velocidade, assinando eletronicamente ou pessoalmente um termo que será anexado ao contrato. A diminuição da velocidade da Internet contratada no período promocional consiste em cobrança proporcional do custo de Ativação, ao plano contratado inicialmente.
- Serviços adicionais ao contrato deverão ser contratados a parte e anexados ao contrato principal, conforme Cláusula
  18³.

# CLÁUSULA QUARTA - DOS DADOS OBRIGATÓRIOS PARA CADASTRO

- **4.1.** As informações fornecidas pelo CONTRATANTE presumir-se-ão como verdadeiras, e assim serão consideradas pela CONTRATADA, devendo ser atualizadas e completas, estando ciente de que a utilização indevida de dados de terceiros ou o fornecimento de informações falsas caracteriza a prática de crime, ficando o infrator sujeito às penalidades cabíveis;
- **4.2.** Para utilização dos serviços prestados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE obriga-se a manter seus dados cadastrais devidamente atualizados, podendo ser feito pela Central de Atendimento, bem como a atender às solicitações de atualizações de Cadastro, quando solicitado, nos mesmos termos da **Cláusula 4.1.**, sob pena de cancelamento de sua conta de acesso, sem aviso prévio, resguardado o direito da CONTRATADA, nas demais implicações previstas neste instrumento.

- **4.3.** A CONTRATADA poderá utilizar todos os meios que entender necessários para, a qualquer momento, averiguar a veracidade das informações prestadas. Sendo que se for identificada qualquer irregularidade nos dados fornecidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá suspender imediatamente seus serviços, até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo CONTRATANTE e aceito nos termos deste contrato, sem prejuízo de qualquer outra medida cabível, caso pertinente.
- 4.4. O CONTRATANTE é o único e exclusivo responsável pela utilização de sua Internet, inclusive por danos e prejuízos que venham a lhe ser causados em decorrência do mau uso ou outro, bem como por danos causados a terceiros e a CONTRATADA:
- 4.5. O Cliente deverá possuir em seu computador uma placa de rede 10/100, indispensável ao acesso à Internet.

## CLÁUSULA QUINTA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

- **5.1.** Quando efetuada a solicitação de consertos pelo CONTRATANTE, esta, acarretará cobrança de valor referente à visita técnica, incluído em DOC de Cobrança, cabendo ao CONTRATANTE, certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela CONTRATADA. Em caso da falha ser atribuída à CONTRATADA, este valor não será cobrado;
- **5.2.** A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer tipos de prejuízos que o CONTRATANTE venha a sofrer em decorrência da interrupção do serviço prestado, mesmo que por problemas técnicos exclusivos da CONTRATADA;
- 5.3. A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenção na sua rede, que poderão ter a duração máxima de 4 (quatro) horas consecutivas cada e totalizar um máximo de 20 (vinte) horas acumuladas no mês, sendo que nessa hipótese serão comunicadas com antecedência mínima de 6 (seis) horas, por intermédio do site da VIP TELECOM e/ou e-mail fornecido pelo CONTRATANTE;
- **5.4.** Ocorrendo interrupções dos serviços contratados em decorrência de causa atribuível exclusivamente à CONTRATADA, não sendo programada, esta terá as seguintes características conforme contratados no Termo de Adesão:
- **5.4.1.** RESIDENCIAL Esta terá o período mínimo de até 24 (vinte e quatro) horas úteis para constatar o problema e após mais 24 (vinte e quatro) horas úteis para solucionar o problema. Ultrapassando o período mínimo de 48 (quarenta e oito) horas úteis até a solução definitiva do problema, será concedido um desconto proporcional ao período, na mensalidade subsequente, conforme **Cláusula 5.6.**, caso seja solicitado pelo CONTRATANTE.
- **5.4.2.** EMPRESARIAL Esta terá o período mínimo de até 12 (doze) horas úteis para constatar o problema e após mais 12 (doze) horas úteis para solucionar o problema. Ultrapassando o período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis até a solução definitiva do problema, será concedido um desconto proporcional ao período, na mensalidade subsequente, conforme **Cláusula 5.6.**, caso seja solicitado pelo CONTRATANTE.
- **5.5.** A interrupção dos serviços, em decorrência de fato imputável ao CONTRATANTE, ou mesmo a não utilização dos serviços disponibilizados, não o exonera do pagamento do preço, nem gera direito a qualquer tipo de abatimento e não o desobriga de quaisquer deveres frente a este contrato
- **5.6.** A disponibilidade dos serviços em percentual inferior ao estabelecido entre as partes, por razões diversas daquelas arroladas na **Cláusula 5.5.**, obrigará a CONTRATADA a creditar, em favor da CONTRATANTE, na fatura subsequente à indisponibilidade, valores que serão calculados de acordo com a seguinte fórmula: "VD = (VM)\*n/(x\*1440)", onde: VD = Valor do Desconto; VM = Valor da prestação mensal referente ao serviço indisponível; n = quantidade de minutos de indisponibilidade; 1440 = número de minutos em um dia; x = número de dias do mês.
- **5.7.** OCONTRATANTE, além das hipóteses catalogadas na **Cláusula 5.5.**, não fará jus ao crédito tratado na **Cláusula 5.6.**, quando a interrupção do serviço for devido a:
- **5.7.1.** Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por funcionários, prepostos e/ ou contratados da CONTRATANTE;
- **5.7.2.** Erros de manipulação ou operação dos equipamentos por pessoas estranhas que obtenham acesso às dependências da CONTRATANTE;
  - 5.7.3. Acidentes provocados por funcionários, prepostos e/ou contratados da CONTRATANTE;
- 5.7.4. Interferências de outros sinais e/ou fenômenos eletromagnéticos que venham a causar perturbações nas portadoras e/ou sinais de transmissão de dados de qualquer espécie em caráter eventual ou permanente, cabendo, entretanto, à CONTRATADA a solução dos problemas dentro das condições e condicionantes da melhor técnica.
- 5.7.5. Sobrecargas, má utilização, falhas de funcionamento dos equipamentos utilizados pelo CONTRATANTE para acessar, utilizar e comunicar-se com a rede de telecomunicação da CONTRATADA.
- **5.7.6.** Acidentes com equipamentos externos (incluindo antenas, ligações por fio metálico ou fibra-óptica), causados por terceiros ou por chuvas intensas, granizo, raios e outros fenômenos atmosféricos;
- **5.7.7.** Outras situações acima não relacionadas, quando a ocorrência se der exclusivamente por culpa ou dolo do CONTRATANTE e que gerem a interrupção dos serviços.
- 5.8. Para disponibilidade mínima garantida, o valor de desconto será proporcional ao período de indisponibilidade. O

período de indisponibilidade será contado após a abertura de chamado técnico junto à CONTRATADA, devidamente identificado com Número de Ticket e Número de Identificação da CONTRATANTE.

**5.9.** Toda visita técnica, quando necessária, será em horário comercial, ficando o CONTRATANTE responsável por permanecer ou deixar alguém de sua confiança disponível para acompanhamento dos técnicos. Em hipótese alguma será marcado visitas técnicas fora do horário comercial.

## CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA, MENSALIDADES E VENCIMENTOS

- 6.1. Este contrato tem inicio a partir da data de sua ativação, mediante assinatura do Termo de Ativação do(s) serviço(s) e vigorará no período conforme estipulado no Termo de Adesão, sendo sua fidelidade, conforme promoção adquirida na época da contratação e referenciada no mesmo Termo, salvo nos 30 (trinta) primeiros dias experimentais, onde será cobrado apenas o proporcional dos dias de utilização e a taxa de ativação correspondente ao serviço técnico prestado no ato da ativação e especificados no Termo de Adesão conforme PARÁGRAFO ÚNICO, com renovações automáticas e sucessivas, por igual período, salvo quando houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das partes, com uma antecedência de 30 (trinta) dias do vencimento.
- **6.2.** Pela prestação do serviço, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os seguintes valores, independente do volume de tráfego utilizado:
- **6.2.1. Ativação:** Será cobrado um valor pela ativação e configuração dos equipamentos na CONTRATANTE, conforme Termo de Adesão, podendo este valor sofrer alterações caso seja efetuado a troca do plano, conforme promoções vigentes, sendo estes equipamentos colocados em COMODATO durante a utilização da internet da CONTRATADA, conforme **Cláusula 16**ª;
- 6.2.2. Mensalidade: A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA uma mensalidade referente aos serviços contratados no Termo de Adesão pelo acesso a internet e seus opcionais, sendo seu vencimento especificado no mesmo termo. Caso seja solicitada a troca da data de vencimento, será anexado um novo termo ao contrato, assinado digitalmente ou pessoalmente.
- **6.3.** Os valores especificados na **Cláusula 6.2.**, serão cobrados por intermédio de Boletos Bancário registrado, emitido em nome da CONTRATANTE, enviados ao endereço do mesmo e ou disponível no SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente), através do site (www.viptelecom.com.br);
- **6.4.** Os valores previstos no "Termo de Adesão", bem como custos de serviços adicionais, serão reajustados, na menor periodicidade permitida em lei, pela variação do IGP-M ou por outro índice que venha a substituí-lo.

## CLÁUSULA SÉTIMA - PRAZO E LIMITAÇÃO DE HORAS

- **7.1.** Para o(s) plano(s) de serviço(s) aos quais estão relacionados franquias, conforme Termo de Adesão, as informações referentes ao volume de dados trafegados pela CONTRATANTE estarão disponíveis através do SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente) disponibilizado pela CONTRATADA ou mediante consulta junto a Central de Atendimento.
- **7.1.1.** O volume de dados trafegados, para fins de cálculo de consumo, compreende a soma dos tráfegos de Download e Upload;
- 7.1.2 É reservada, a CONTRATADA, o direito de reduzir a velocidade de conexão a partir do momento em que a CONTRATANTE exaurir a franquia de dados. O retorno da velocidade à condição nominal, originalmente contratada se dará no primeiro dia do próximo período de medição.
- 7.2. O provimento de acesso à Internet estará à disposição da CONTRATANTE em 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, salvo interrupções necessárias e indispensáveis por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas na operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicação, ou ainda, por caso fortuito ou de força maior.

## CLÁUSULA OITAVA - DA DESATIVAÇÃO / DA PERDA DOS DIREITOS

- **8.1.** A partir do dia subsequente à data de vencimento do documento de cobrança não quitado, a CONTRATADA fica habilitada a emitir notificação de vencimento/cobrança para a CONTRATANTE acerca da existência de débitos. A notificação incluirá o valor do débito, as condições de regularização e as regras de suspensão;
- 8.2. A CONTRATANTE que estiver com sua mensalidade atrasada em cinco dias terá sua velocidade reduzida ou seu acesso bloqueado, até o pagamento da mesma. Após 60 (sessenta) dias do bloqueio, a CONTRATANTE será excluído do servidor, sendo o contrato encerrado de pleno direito e cobrado por completo, com a devida correção monetária, juros de mora, multa contratual, indenização por rescisão antecipada, além da devolução de valores do desconto promocional que lhe tenha sido concedido, sendo esta cobrança exercida de forma judicial ou extrajudicial. Para acesso novamente ao servidor da CONTRATADA, o CONTRATANTE precisará acertar as pendências e fazer um novo Contrato, conforme Cláusula 14º.
- 8.3. O uso indevido pelo CONTRATANTE e/ou por quaisquer outras pessoas por ele autorizadas, nos termos deste contrato,

poderá resultar, ao CONTRATANTE, a perda do direito de acesso a todos os serviços prestados pela CONTRATADA, sendo o contrato rescindido e cobrado por completo conforme **Cláusula 13.3.** 

## CLÁUSULA NÔNA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. A CONTRATADA compromete-se a:
- a) respeitar à legislação vigente não rastreando ou divulgando informações relativas à utilização do acesso, a menos que venha a ser obrigada por determinação legal, judicial ou exigência de órgão governamental competente (judiciário, arbitral ou administrativo);
  - b) envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do acesso;
- c) não realizar quaisquer alterações que impliquem em restrições ou limitações, nos termos e condições do Contrato, sem comunicar ao CONTRATANTE por meio dos dados disponibilizados no cadastro ou qualquer outro meio eletrônico disponível;
  - d) manutenção da rede em funcionamento conforme contrato;
- e) prestar informações e esclarecimentos sobre o Serviço no SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente) durante 24 horas por dia, durante sete dias por semana;
  - f) sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao Serviço, conforme regulamentação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - DA NÃO RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- 10.1. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados aos CONTRATANTES ou a terceiros, não se limitando, mas tais como:
- a) conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites (web pages) visitados por meio do acesso provido pela CONTRATADA e nem de vírus provenientes destes sites;
- **b)** negociações de qualquer natureza envolvendo Usuários e anunciantes ou titulares de sites (web pages) incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
- c) falhas no sistema de acesso, ainda que por motivo que lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como estiver disponível;
  - d) invasão ilegal (hacking ou cracking) a sites de terceiros.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 11.1. Efetuar as obrigações decorrentes deste instrumento, especialmente o pagamento das FATURAS até a data do vencimento;
- 11.2. Comunicar à CONTRATADA, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou anomalias do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela CONTRATADA;
- 11.3. Arcar com os custos de reparo e manutenção causadas por desconfiguração ou mal uso provocados pelo CONTRATANTE;
- 11.4. O CONTRATANTE responsabiliza-se, com exclusividade, pelos efeitos causados por prática de qualquer ilícito civil, criminal, administrativo ou de outra natureza, por acessos não autorizados a equipamentos e sistemas de informática ou por alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações de sua propriedade, ou violar, seja intencionalmente ou não, por culpa ou dolo, frente a qualquer norma legal municipal, estadual, nacional ou internacional que seja integrado ao sistema brasileiro.
- **11.5.** Permitir o acesso de representantes da CONTRATADA, devidamente identificados, às dependências sob sua responsabilidade, garantindo livre exercício das atividades de instalação, manutenção e conservação dos equipamentos da CONTRATADA, bem como a fiscalização das qualidades dos serviços em operação e em cobrança.
- **11.6.** Fica vedado ao CONTRATANTE, sem expressa anuência da CONTRATADA, transferir ou ceder, a qualquer título, os direitos e/ou obrigações assumidos neste contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

12.1. O CONTRATANTE é integralmente responsável pelos equipamentos físicos (hardware) necessários para conexão à Internet (computador, acessórios ou outros e pelos custos de instalação, conexão, energia elétrica e outros custos inerentes);

**12.2.** O CONTRATANTE assume o compromisso de não empregar qualquer recurso tecnológico, tangível ou intangível, que tenha por objetivo alterar a conexão à Internet.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA SUSPENSÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 13.1. O CONTRATANTE poderá rescindir o Contrato informando por escrito com antecedência de 30 (trinta) dias, sendo cobrado uma multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato, mais 50% (cinquenta) por cento das mensalidades em aberto até o vencimento do contrato.
- 13.2. Caso o CONTRATANTE esteja nos 30 (trinta) primeiros dias experimentais, e tenha interesse na rescisão, pagará apenas o proporcional aos dias de utilização mais a taxa de ativação correspondente ao serviço técnico prestado no ato da ativação e especificados no Termo de Adesão, ficando isento da multa e penalidades do contrato. Quando o CONTRATANTE tiver adquirido um plano com valor de ativação promocional, pagando uma taxa de ativação diferenciada e quiser cancelar neste período experimental, pagará o valor da ativação integral, sem promoção, que correspondem aos serviços técnicos prestados, conforme **Parágrafo Único**;
- **13.3.** O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito e cobrado por completo, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:
- a) Se qualquer das partes deixarem de cumprir as obrigações aqui pactuadas, de tal modo a impedir a continuidade da execução do contrato;
- b) Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da execução deste contrato;
- c) Se o CONTRATANTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da CONTRATADA ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como estipuladas nas Cláusulas 11 e 12 do Contrato;
- d) Se o CONTRATANTE, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da CONTRATADA;
- e) Por determinação legal ou judicial, ou ainda, por ordem emanada, de autoridade competente (judiciário, arbitral ou administrativo) que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato ou por pedido ou decretação de recuperação judicial e/ou extrajudicial ou ainda ou falência de qualquer das partes;
  - f) Por atraso de pagamento, conforme Cláusula 8ª.
- **13.4.** Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam à total liquidação das pendências existentes, conforme **Cláusula 13.1.**
- 13.5. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a CONTRATADA poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a CONTRATADA envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito ou correio eletrônico, ao CONTRATANTE, com a maior antecedência possível. Nenhuma indenização será devida ao CONTRATANTE em caso de cancelamento pela CONTRATADA por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.
- **13.6.** O CONTRATANTE adimplente pode requerer à CONTRATADA a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo máximo de noventa dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.
- **13.6.1.** A CONTRATADA tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este **Cláusula 13.6**.

# CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

- **14.1.** O não pagamento da FATURA até a data do seu vencimento sujeita o CONTRATANTE, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções, até a data do pagamento:
- 14.1.1. Ao pagamento de multa moratória de 2% (dois) por cento sobre o valor do débito, acrescido de juros de 1% (um) por cento ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, incluídos na emissão da respectiva Fatura, sem prejuízo ao protesto do referido título;
- 14.1.2. Suspensão ou redução da prestação do(s) serviço(s), 5 (cinco) dias após o respectivo vencimento da mensalidade não paga, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do acesso condicionado ao pagamento do(s) valor(es) do(s) boleto(s) em atraso, acrescido(s) da multa e juros conforme Cláusula 14.1.1.. Salientamos que a partir do quarto dia, o Cliente receberá uma notificação de pendência no primeiro acesso diário;
- 14.1.3. Mesmo com o serviço parcial ou suspenso por falta de pagamento, as mensalidades vincendas serão cobradas da forma contratada, até o prazo de cancelamento previsto na Cláusula 14.3., salvo quando o CONTRATANTE

não esteja no direito excepcionado pela Cláusula 13.6.

- **14.2.** Após identificado e efetivado o pagamento da(s) mensalidades em atraso, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para o restabelecimento dos serviços;
- 14.3. Passados 30 (trinta) dias da suspensão ou redução desses serviços, na forma regulada nestas "Condições Gerais de Contrato de Prestação de Serviço", a CONTRATADA, sem prejuízo da cobrança das parcelas exigíveis, promoverá as inscrições cabíveis em cadastros de proteção ao crédito, independente de qualquer notificação judicial ou extrajudicial. O cancelamento do contrato ocorrerá independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 60 (sessenta) dias, a contar do vencimento da primeira mensalidade não paga, sem prejuízo dos débitos existentes que serão cobrados de forma judicial ou extrajudicial. Sendo neste caso o contrato encerrado e cobrado por completo. Para acesso novamente ao servidor da CONTRATADA, o CONTRATANTE precisará acertar as pendências e fazer um novo Contrato;
- **14.4.** O não recebimento da FATURA até a data do vencimento não isentará o CONTRATANTE da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento, e se possível, com antecedência.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - TRANFERÊNCIA DE ASSINATURA / MUDANÇA DE ENDEREÇO

- **15.1.** Não será aceita a transferência de assinatura para outro cliente em endereço diverso do já instalado os equipamentos;
- **15.2.** No caso de transferência de cliente em um mesmo endereço de instalação dos equipamentos, será assinado um termo de mudança de titularidade e anexado ao contrato;
- **15.3.** Alterações nas características e ou configurações de equipamentos ou do(s) serviço(s) e ou mudança de endereço solicitada pela CONTRATANTE estão condicionadas à avaliação técnica pela CONTRATADA;
- 15.4. No caso de mudança de endereço, e o cliente optar por continuar utilizando os serviços de internet da CONTRATADA, o novo local deverá estar dentro da área de abrangência da rede da CONTRATADA;
- **15.5.** A CONTRATADA atenderá a solicitação para alteração e ou mudança de endereço no prazo máximo de 30 (trinta) dias, condicionadas aos requisitos das **Cláusulas 15.3** e **15.4** e **15.6**;
- **15.6.** O valor do serviço de remanejamento será cobrado na mensalidade subsequente ao da conclusão do serviço, conforme tabela de valores vigentes à época, disponibilizadas no site da CONTRATADA (www.viptelecom.com.br);
- **15.7.** A CONTRATADA garante os serviços contratados ao CONTRATANTE apenas no endereço instalado. Se no decorrer do processo de remanejamento de endereço, a CONTRATADA constatar inviabilidade técnica dos serviços, o contrato será rescindido, sem prejuízos a CONTRATADA, sem isentar a CONTRATANTE das penalidades decorrentes do cancelamento do contrato, conforme **Cláusula 13.1.**.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - COMODATO DE EQUIPAMENTOS

- 16.1. A CONTRATADA, também sendo a COMODANTE, sede ao CONTRATANTE, também denominado como COMODATÁRIO, o direito de uso dos equipamentos de Internet juntamente com seus acessórios, conforme listados no TERMO DE ATIVAÇÃO dos Serviços de Conexão à Internet e regidos pelas condições descritas nesta Cláusula;
- **16.2.** As mudanças necessárias, caso houver, serão descritas e anexadas ao contrato (ANEXO DE MUDANÇA DE EQUIPAMENTOS E ACESSÓRIOS), conforme aceite eletrônico ou assinatura do COMODATÁRIO;
- 16.3. O Comodato rege-se pelo previsto nos Artigos 1.248 a 1.255, do Código Civil e demais disposições legais aplicáveis;
- **16.4.** Os equipamentos serão utilizados enquanto o COMODATÁRIO estiver utilizando os serviços de Manutenção de Internet da COMODANTE, conforme os prazos do contrato, não podendo ser utilizados para outros fins;
- **16.5.** O COMODATÁRIO assume a condição de fiel depositário dos equipamentos recebidos, ficando sob a responsabilidade de conservar, como se seu próprio fosse, os equipamentos emprestados, uma vez que os recebe em perfeitas condições de uso, sendo equipamentos novos e estando em ótimo estado, não podendo usá-los de não de acordo com sua finalidade, sob pena de responder por perdas e danos;
- 16.6. Não poderá o COMODATÁRIO ceder o uso dos bens a terceiros;
- **16.7.** O COMODATÁRIO deverá devolver os equipamentos após o término do Contrato, nas mesmas condições em que estavam quando os recebeu, em perfeitas condições de uso, respondendo pelos danos ou prejuízos causados, inclusive conforme os termos dos Artigos 1.251 à 1.253 do Código Civil.
- 16.8. A devolução deve-se dar no prazo máximo de 5 (cinco) dias após o cancelamento do contrato;
- **16.9.** Se o COMODATÁRIO não conservar os equipamentos como se seu fosse, não utilizando-os de acordo com esta Cláusula, ou sua natureza, responderá por quaisquer prejuízos disto decorrente e/ou ainda por perdas e danos, se responsabilizando pelo conserto dos mesmos. No caso de impossibilidade de conserto, o mesmo deverá ser ressarcido, com base no valor atual de mercado ao COMODANTE.

**16.10.** O COMODATÁRIO pagará uma multa no valor de R\$ 7,00 (sete reais) para cada dia de atraso na entrega dos equipamentos, conforme equipamentos discriminados no Termo de Ativação. A não devolução completa dos equipamentos e acessórios deixados em comodato acarretará em cobrança de forma judicial ou extrajudicial a valor de mercado.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio, com expresso consentimento das partes;
- 17.2. O CONTRATANTE responderá, perante terceiros em geral, pela violação de direitos de propriedade imaterial, incluindo, mas não se limitando, a propriedade intelectual, literária, artística e de propriedade industrial que se referem a privilégios de invenção, marcas de indústria e comércio, desenhos de utilidade, entre outros, eximindo a CONTRATADA, bem como seus sócios, administradores, diretores, empregados, prepostos ou subcontratados, entre outros, de quaisquer responsabilidades;
- **17.3.** A CONTRATADA poderá cooperar com as autoridades policiais, judiciais ou administrativas para localização de indivíduos que possuam Páginas Pessoais (Home Page) com conteúdo ilegal ou duvidoso;
- **17.4.** Não valerá como precedente ou novação, ou ainda como renúncia aos direitos que a legislação e este contrato asseguram a cada uma das partes contratantes, a tolerância a eventuais infrações da outra parte, às condições estipuladas neste contrato;
- 17.5. As relações entre as partes contratantes serão sempre por escrito, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da comunicação verbal em questão, nos casos em que o contrato não especificar prazo diverso, para esse mesmo fim;
- **17.6.** Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial;
- 17.7. Este contrato cancela e substitui qualquer outro anteriormente firmado entre as partes, com o objeto idêntico ou assemelhado ao deste instrumento;
- 17.8. Este contrato obriga as partes e seus sucessores, seja a que titulo for.
- **17.9.** O CONTRATANTE desde já autoriza a CONTRATADA a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da CONTRATADA no Brasil e/ou exterior. O CONTRATANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, mas sempre, por escrito, à CONTRATADA.
- **17.10.** Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato possa ser declarada inválida, ilegal ou inexequível, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições permanecerão vigentes, de qualquer modo.
- **17.11.** A CONTRATANTE autoriza o envio de e-mails, mala direta, encartes ou qualquer instrumento de comunicação utilizado para oferta de serviços ou produtos da CONTRATADA ou de parceria desta. Tal autorização pode ser revogada, a qualquer momento, mediante prévio aviso, sempre por escrito, à CONTRATADA.

# CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO

18.1. As PARTES, direta ou indiretamente, não pagará, oferecerá, fornecerá, tampouco se comprometerá a pagar ou autorizar o pagamento de qualquer comissão ou outros valores, a qualquer título, a um Funcionário Público, conforme definido a seguir, nem permitirá a prática de tais atos por seus administradores, empregados e prepostos, salvo se comprovadamente permitido pelas leis brasileiras, regulamentos e requerimentos administrativos de autoridades governamentais brasileiras aplicáveis.

Parágrafo Único: As PARTES também observará e cumprirá toda e qualquer Lei Anticorrupção, bem como abster-se de praticar quaisquer das Condutas Indevidas, devendo (i) manter políticas e procedimentos internos que assegurem integral cumprimento das Leis Anticorrupção; (ii) dar conhecimento pleno de tais normas a todos os seus profissionais e/ou os demais prestadores de serviços, previamente ao início de sua atuação; (iii) abster-se de praticar atos de corrupção e de agir de forma lesiva à administração pública, nacional ou estrangeira; e (iv) caso tenha conhecimento de qualquer ato ou fato que viole aludidas normas, comunicar imediatamente a outra Parte, que poderá tomar todas as providências que entender necessárias.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA- SERVIÇOS ADICIONAIS

- 19.1. A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento a contratação de serviços adicionais, observando as regras e condições estabelecidas na oferta de cada serviço, assinando eletronicamente ou pessoalmente e anexadas ao contrato.
- 19.2. A prestação de quaisquer dos serviços adicionais solicitados pela CONTRATANTE, fica condicionado a utilização do contrato principal, a existência de viabilidade técnica e disponibilidade de rede para o local da instalação indicado pela CONTRATANTE. Após a realização da viabilidade técnica, a CONTRATADA apresentará a proposta comercial e o prazo de ativação referente aos serviços solicitados.

#### CLÁUSULA DÉCIMA VIGÉSIMA - ASSINATURA ELETRÔNICA

- **20.1.** No ato da ativação dos serviços, será fornecido ao CONTRATANTE um "usuário" e "senha" padrão, onde em seu primeiro acesso ao "Sistema de Atendimento ao Cliente" através do site (<a href="www.viptelecom.com.br">www.viptelecom.com.br</a>), onde este se comprometerá em fazer a alteração para uma nova senha pessoal.
- **20.2.** O uso da conta-*usuário* e da senha de acesso ao "Sistema de Atendimento ao Cliente" é de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE, cabendo-lhe zelar pela segurança e sigilo requerido, sob pena de arcar com eventuais prejuízos decorrentes ao uso indevido de tais informações.
- **20.3.** O Contrato estará disponível no SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente) utilizando a "conta-*usuário*" e através do sítio *www.viptelecom.com.br*.
- **20.4.** Os Serviços adicionais deverão ser aceitos eletronicamente pelo SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente), utilizando a "conta-usuário" fornecido no ato da ativação do(s) serviço(s) através do site <u>www.viptelecom.com.br</u>, ou assinando pessoalmente um Termo de contratação do(s) serviço(s).
- **20.5.** O pagamento da primeira fatura relativa aos serviços prestados pela CONTRATADA reafirma a contratação dos termos previstos neste instrumento.
- **20.6.** Tendo em vista a confidencialidade, integridade, autenticidade e o não repúdio no âmbito deste contrato, as partes aceitam o contrato, estando de comum acordo e consideram como autênticos os documentos assinados eletronicamente ou pessoalmente.

# CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

**21.1.** A prestação do Serviço de Acesso a Internet reger-se á de acordo com as leis brasileiras, bem como os termos do presente Contrato e demais normas vigentes quando aplicáveis

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

**22.1.** Fica eleito o foro da Comarca da cidade de Dois Irmãos - RS para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renuncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.