

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET

### DAS PARTES

Pelo presente **KASATECH PROVEDOR DE INTERNET LTDA EPP**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 08.850.047/0001-56, com sede na Travessa Lauro de Freitas, N° 64, Edifício Brisa, Loja 1 e 2, Bairro Centro, CEP nº. 48904-180, na cidade de Juazeiro, Estado da Bahia, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo Ato nº. 10.036, de 11 de dezembro de 2014, doravante denominada **PRESTADORA**, coloca à disposição de seu **ASSINANTE**, após a assinatura do **Termo de Adesão** ou Aceitação Eletrônica deste contrato, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e o Provimento de Acesso à internet (SVA) por conexão definida no mencionado Termo de Adesão.

### DAS DEFINIÇÕES

**A)** Para fins deste contrato, a expressão “**Termo de Adesão**” designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on-line*) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O **Termo de Adesão**, assinado, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

**B)** O “**Assinante**”, assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no **Termo de Adesão** respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

**C)** “**Compartilhamento do Acesso**” significa a utilização de uma conexão à *Internet* ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

**D)** “**Suporte Técnico**” constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail, chat ou visita de técnico à residência, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à *Internet*.

**E)** “**Velocidade de Conexão**” significa a quantidade de *bits* (1/8 de *byte*) a ser verificado entre o ponto de conexão do **ASSINANTE** (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **PRESTADORA** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **PRESTADORA** para **ASSINANTE**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **PRESTADORA**, dadas as características da *internet* (quantidade de *hops*, carga de *links* externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

**F)** “**IP**” é o endereço na *Internet*, podendo ser Público ou Privado (*Network Address Translation*), “Fixo” ou “Variável” a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP’s fixos e válidos ou blocos de IP’s somente é feita mediante acordo com a **PRESTADORA** e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade.

**G)** “**Comodato**”, para os presentes fins, representa cessão de equipamento(s) de propriedade da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, sem cobrança de aluguéis, arrendamentos ou qualquer outro tipo de taxa, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **ASSINANTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **PRESTADORA** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

**H)** “**Serviço de Telecomunicações**” é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.”

**I) “Serviços de Valor Adicionado”** correspondem a serviços de provimento de acesso à internet, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos “SVA”, de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

**J) “Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)”**, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

**K) “Contrato de Permanência”**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **ASSINANTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **ASSINANTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

**L) “Prestadora de Pequeno Porte (PPP)”**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

**M) “Registros de Conexão”**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **ASSINANTE**.

## **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

**1.1.** Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

**1.1.1.** Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da **PRESTADORA** a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, até a entrada do sinal de internet, e verificada sua disponibilidade nos equipamentos do **ASSINANTE** ou naqueles recebidos em comodato a disposição de seu uso.

**1.2.** A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.

**1.3.** A prestação do SCM será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com outorga SCM nos termos do Ato n.º. 10.036, de 11 de dezembro de 2014, com telefone de atendimento n.º (74) 3614-9650, disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, endereço eletrônico [www.kasatech.net](http://www.kasatech.net), e-mail: [comercial@kasatech.net](mailto:comercial@kasatech.net) ou através de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)

**2.1.** Pelo Serviço de Provimento de Acesso à Internet, típico Serviço de Valor Adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **PRESTADORA** disponibilizará a Porta IP (*Internet Protocol*) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system – AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra **PRESTADORA** que esteja alocado ao **ASSINANTE**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo **ASSINANTE**. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos.

**2.2.** O Serviço de Provimento de Acesso à Internet, que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL e do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, como típico “Serviço de Valor Adicionado”.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO.

**3.1.** A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

**3.1.1.** Assinatura de “**Termo de Adesão**” impresso;

**3.1.2.** Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de “**Termo de Adesão**” eletrônico;

**3.1.3.** 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**.

**3.1.4.** Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

**3.2.** Com relação a **PRESTADORA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **ASSINANTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens **3.1.3** e **3.1.4** acima, em que poderá a **PRESTADORA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do “**Termo de Adesão**” impresso ou eletrônico.

## CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET.

**4.1.** Na prestação dos **serviços de provimento de acesso à internet**, a **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE** um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da **PRESTADORA**.

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

**4.1.2.** A **PRESTADORA** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao **ASSINANTE**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do **ASSINANTE**.

**4.1.3.** O plano de serviço especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, se fixo ou dinâmico. Na omissão do plano de serviço, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

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

**4.2.** A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao **ASSINANTE** a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja salvo em caso de prévia e expressa autorização da **PRESTADORA**.

**4.2.1.** O **ASSINANTE** receberá da **PRESTADORA**, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

**4.2.2.** O **ASSINANTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do **ASSINANTE** e a mesma senha privativa, salvo se o plano de serviço contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio “**Termo de Adesão**”.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO ASSINANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.**

**5.1.** Após o cadastramento do **ASSINANTE**, sua aceitação a este Contrato e a quitação da taxa de instalação (ou ao menos sua primeira parcela), o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade e plano contratados, em conformidade com o **Termo de Adesão**, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

**5.1.1.** Estando o imóvel do **ASSINANTE** dentro da área de cobertura, a **PRESTADORA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 7 (sete) dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada no “**Termo de Adesão**”, e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **ASSINANTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **PRESTADORA** já se encontre ciente da assinatura do “**Termo de Adesão**” pelo **ASSINANTE**.

**5.1.2.** O prazo para ativação do circuito, constante do **Termo de Adesão**, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **ASSINANTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade e/ou responsabilidade da **PRESTADORA**.

**5.1.3.** A **PRESTADORA** efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 01 (um) equipamento do **ASSINANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento interno da conexão pelo contratante.

**5.1.4.** É vedado ao **ASSINANTE** de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie para terceiros, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.

**5.1.5.** A **PRESTADORA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **ASSINANTE** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

**5.1.6.** Na hipótese de o **ASSINANTE** deixar de adimplir a taxa de instalação ou sua primeira parcela, conforme cada caso concreto, entender-se-á pela desistência da contratação da **PRESTADORA**, tornando sem efeito os instrumentos eventualmente celebrados ou aderidos.

**5.2.** A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, conceder ao **ASSINANTE**, condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras, caso existentes, estarão disponíveis no site da **PRESTADORA** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **ASSINANTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **PRESTADORA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos **ASSINANTES**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

**5.3.** O **ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **PRESTADORA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **PRESTADORA**.

**5.4.** Para usufruir do serviço, o **ASSINANTE** deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais *modem*, adaptador de rede, receptor de satélite, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

**5.5.** Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **ASSINANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a **PRESTADORA**, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

**5.6.** O **ASSINANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **ASSINANTE** será notificado pela **PRESTADORA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **PRESTADORA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **ASSINANTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

**5.7.** O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **PRESTADORA**, observando Lei nº 13.709/2018, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.

**5.8.** Toda e qualquer ativação ou respectivas mudanças de instalações, configurações ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

**5.9.** É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará a **PRESTADORA** a taxa de transferência vigente na ocasião.

**5.10.** É imprescindível a presença do **ASSINANTE** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **ASSINANTE**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **PRESTADORA** não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura

da **PRESTADORA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **PRESTADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

**5.11.** É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no quadro de distribuição de circuitos; b) aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos metálicos/coaxiais *Ethernet/RJ45*); e d) *No-break*. A **PRESTADORA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **ASSINANTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

**5.12.** Caso a ativação do(s) Serviço(s) seja contestada, o serviço será suspenso para que seja feita a averiguação da existência de problemas na ativação técnica. Nas situações em que for(em) encontrada(s) anormalidades que prejudiquem o desempenho do(s) serviço(s) contratado(s), a data de ativação do(s) Serviço(s) será considerada aquela em que for sanada anormalidade detectada. Caso não sejam encontradas anormalidades, considerar-se-á como data de ativação, a data de envio da primeira Notificação de Ativação pela **PRESTADORA**.

**5.13.** A data de ativação técnica e comercial do(s) serviço(s) poderá ser arbitrada pela **PRESTADORA** no(s) caso(s) em que a instalação for prejudicada em razão da existência de pendências não solucionadas no prazo concedido ao **ASSINANTE**. Nessa hipótese, na Notificação de Ativação do(s) Serviço(s) pela **CONTRATADA**, deverá constar a razão do impedimento para a ativação do(s) serviço(s) e informação sobre o descumprimento do prazo concedido pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

**5.14.** O prazo de regularização de pendência concedido ao **ASSINANTE** será de 10 (dez) dias para as pendências relativas à instalação do(s) serviço(s).

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA**

**6.1.** A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014, bem como são deveres da **PRESTADORA**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

**6.1.1.** Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), cabe à **PRESTADORA** se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

**6.1.2.** Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: “(i) *fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação*; (ii) *disponibilidade do serviço nos índices contratados*; (iii) *emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação*; (iv) *divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço*; (v) *rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes*; (vi) *número de reclamações contra a prestadora*; (vii) *fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.*”

**6.1.3.** Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, somente nos dias úteis, em decorrência da sua classificação como **Prestadora de Pequeno porte (PPP)**, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

**6.2.** Cumprirá à **PRESTADORA** respeitar a privacidade do **ASSINANTE**, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

**6.3.** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **PRESTADORA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

**6.3.1.** A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **ASSINANTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **ASSINANTE**.

**6.3.2.** A **PRESTADORA** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando determinada a apresentação de informações relativas ao **ASSINANTE**.

**6.4.** A **PRESTADORA** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (*Internet Protocol*) atribuído ao **ASSINANTE**, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**.

**6.5.** Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em kbps (quilobits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido, alusiva, tão-somente, ao cômodo no qual serão instalados os equipamentos de acesso. A **PRESTADORA** utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - *Internet*, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego.

**6.6.** A **PRESTADORA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **ASSINANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

**6.7.** À **PRESTADORA** cumpre fornecer o acesso à internet de maneira estável e confiável, ressalvadas, porém, as eventuais interrupções do serviço devido à:

**6.8.1.** Falhas nas instalações ou infraestrutura do **ASSINANTE**;

**6.8.2.** Motivos de força maior ou casos fortuitos;

**6.8.3.** Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o bom funcionamento;

**6.8.4.** Fatos supervenientes por culpa exclusiva de terceiros que inviabilizem a continuidade normal do serviço;

**6.8.5.** Falta de fornecimento de energia elétrica nas dependências do **ASSINANTE**;

**6.8.6.** Inobservância às leis e normas relativas à instalação/configuração dos equipamentos pelo **ASSINANTE**;

**6.8.7.** Alteração nos equipamentos que fazem a entrega dos sinais por pessoas não habilitadas ou não autorizadas pela **PRESTADORA**.

**6.7.** A **PRESTADORA** se reserva ao direito de contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao(s) serviço(s) prestados.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA**

**7.1.** É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato. Fica a **PRESTADORA**, pois, isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

**7.2.** Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

**7.3.** Os Serviços de Comunicação Multimídia e acesso à internet prestados pela **PRESTADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade exclusiva deste a preservação de seus dados.

**7.4.** O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **PRESTADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

**7.5.** O **ASSINANTE** reconhece que a **PRESTADORA**, por ser considerada uma **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1º, Parágrafo Terceiro, deste Regulamento. Como, também, é dispensada do cumprimento do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, anexo à Resolução ANATEL 717/2019, conforme Artigo 2º deste mesmo Regulamento em consonância com o Plano Geral de Metas de Competição.

## **CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

**8.1.** São deveres do **ASSINANTE**, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações:

**8.1.1.** Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no **Termo de Adesão**.

**8.1.2.** Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **PRESTADORA** qualquer eventual anormalidade observada.

**8.1.3.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) *utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;* (ii) *preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;* (iii) *efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;* (iv) *providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;* (v) *somente conectar à rede da prestadora terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel;* (vi) *levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;* e (vii) *indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição independentemente de qualquer outra sanção.*”

**8.1.4.** Permitir às pessoas designadas pela **PRESTADORA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia e acesso à internet.



**8.1.5.** Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

**8.1.6.** Efetuar o pagamento referente ao serviço disponibilizado pela **PRESTADORA**, independentemente de sua utilização, quando a não utilização se der por mera liberalidade do **ASSINANTE**.

**8.1.6.1.** Em caso de não recebimento do boleto até a data de pagamento deste, emitir a segunda via do boleto de cobrança no sítio eletrônico da **PRESTADORA**, ou solicitar sua emissão ao departamento financeiro da empresa até a data de seu vencimento.

**8.2.** Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n.º 632 da ANATEL, o **ASSINANTE** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

**8.2.1.** - Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**8.2.2.** À liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

**8.2.3.** Ao 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;

**8.2.4.** Ao 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;

**8.2.5.** À 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;

**8.2.6.** À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V daquela Resolução ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

**8.2.7.** À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

**8.2.8.** À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado;

**8.2.9.** À resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

**8.2.10.** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

**8.2.11.** À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

**8.2.12.** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

**8.2.13.** A 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;

**8.2.14.** A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

**8.2.15.** 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;

**8.2.16.** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

**8.2.17.** 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;

**8.2.18.** Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

**8.2.19.** A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

**8.2.20.** A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

**8.3.** É facultado ao **ASSINANTE** o “Compartilhamento do Acesso”, desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item **8.3.3** deste instrumento.

**8.3.1.** Neste caso, o suporte prestado pela **PRESTADORA** limita-se ao meio de conexão da **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, isto é, a **PRESTADORA** deve somente informar ao **ASSINANTE** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento ficam sob a responsabilidade do **ASSINANTE**.

**8.3.2.** No caso do **ASSINANTE** compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma à **PRESTADORA**.

**8.3.3.** Na hipótese do **ASSINANTE** descumprir o delineado no item **8.3**, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à ANATEL.

**8.4.** É facultado ao **ASSINANTE** alterar a escolha do plano contratado. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

**8.5.** O **ASSINANTE** compromete-se a observar o “Termo de Uso do Serviço” previsto na Cláusula Décima Segunda deste Contrato.

**8.6.** O **ASSINANTE** é o único responsável (i) pela obtenção e apresentação à **PRESTADORA** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **ASSINANTE** e/ou às suas instalações, (ii) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (iii) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive à **PRESTADORA**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **ASSINANTE** para a execução deste Contrato.

**8.7.** O **ASSINANTE** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **PRESTADORA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

**8.8.** O **ASSINANTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (meio de conexão à **PRESTADORA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O **ASSINANTE** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, *firewall*, não cabendo à **PRESTADORA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos

de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (*internet*).

## **CLÁUSULA NONA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS.**

**9.1.** A **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “**Contrato de Comodato**”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

**9.2.** O **ASSINANTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “**Contrato de Comodato**”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

**9.2.1.** Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “**Contrato de Comodato**” será o de mercado do equipamento na época em que se exigir o pagamento, na hipótese de extravio, furto, roubo, destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência.

**9.3.** É vedado ao **ASSINANTE** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **PRESTADORA** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “**Termo de Adesão**” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **ASSINANTE**.

**9.4.** O **ASSINANTE** renúncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **PRESTADORA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

**9.5.** Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **PRESTADORA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, ficam a **PRESTADORA** autorizadas a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

**9.6.** A **PRESTADORA** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **ASSINANTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DO SUPORTE TÉCNICO**

**10.1.** Em caso de falha na prestação do(s) Serviço(s) o **ASSINANTE** deverá informar a ocorrência à **PRESTADORA** através da Central de Atendimento, a qual fornecerá o número do protocolo de atendimento.

**10.2.** A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

**10.2.1.** O **ASSINANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **PRESTADORA**. Efetuada a visita pelos técnicos da **PRESTADORA** e constatado que o problema se refere ao **ASSINANTE** ou à sua rede interna (computador, cabeamento interno, energia, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

**10.2.2.** A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **ASSINANTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **ASSINANTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

**10.3.** A **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) contadas da reclamação feita pelo **ASSINANTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.

**10.4.** Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **PRESTADORA** terão somente o objetivo de auxiliar os **ASSINANTES** na solução de problemas relacionados ao acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores) e a esclarecimentos acerca de seu cadastro.

**10.4.1.** Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o **ASSINANTE** deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.

**10.5.** A conduta do **ASSINANTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **PRESTADORA** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

**10.6.** A responsabilidade da **PRESTADORA** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **ASSINANTE** referentes ao objeto deste contrato, não se responsabilizando, contudo, pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

**10.7.** A **PRESTADORA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **ASSINANTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

**10.8.** A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que **NÃO** se refiram aos equipamentos do **ASSINANTE** ou equipamentos em comodato referente ao serviço objeto do presente contrato, ou ainda, que forem diretas ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores dos mesmos.

**10.9.** A **PRESTADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **ASSINANTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **PRESTADORA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **ASSINANTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **PRESTADORA**. A **PRESTADORA** não fornece ou presta serviços de assistência técnica ou serviços em softwares ou reparo, consertos de hardwares de quaisquer naturezas, salvo a substituição de equipamentos eventualmente em comodato que apresentem defeitos de funcionamento e/ou fabricação.

**10.10.** Os serviços de suporte técnico e eventuais reparos que se façam necessários nos meios e equipamentos disponibilizados pela **PRESTADORA** para prestação do(s) Serviço(s) apenas poderão ser realizados pela essa. Incluído o acesso a configuração de equipamentos em comodato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS PLANOS DE SERVIÇO**

**10.1.** Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

**10.2.** A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

**10.3.** É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência de **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.

**10.4.** O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução ANATEL n°. 614/2013, será disponibilizado previamente ao **ASSINANTE**, e constará do “**Termo de Adesão**”, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

**10.4.1.** Os Planos de Serviços ofertados pela **PRESTADORA** estarão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: <[www.kasatech.net](http://www.kasatech.net)>.

**10.4.2.** A **PRESTADORA**, por enquadrar-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, encontra-se isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre os planos de serviços.

**10.5.** Na hipótese de criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos e contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas, e, ainda, se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da **PRESTADORA**, os valores de remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações.

**10.6.** O valor a ser pago, pelos serviços prestados durante o mês de ativação ou desativação desses, será calculado pro rata ao número de dias referente ao mês em que os serviços estiverem em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA FIDELIDADE.**

**11.1.** A **PRESTADORA** faculta ao **ASSINANTE** a fidelização por prazo mínimo ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

**11.2.** Pelo Plano de **FIDELIDADE**, a **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e pacotes integrados de produtos, a serem definidos no “**Termo de Adesão**” e no “**Contrato de Permanência**”, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da **PRESTADORA**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

**11.2.1.** Na hipótese de o **ASSINANTE** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha a substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da opção de **FIDELIDADE** cujo benefício concedido incluía também a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.

**11.2.2.** Durante a vigência da **FIDELIDADE**, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de **FIDELIDADE**, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item **11.2.1** acima.

**11.3.** Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **PRESTADORA**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **PRESTADORA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.**

**12.1.** É **VEDADO** ao **ASSINANTE** utilizar o serviço para:

- a)** transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b)** atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c)** armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d)** transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- e)** obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de *e-mails*, sem anuência do seu titular;
- f)** transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **PRESTADORA** ou de terceiros;
- g)** obter *software* ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;
- h)** tentar violar sistemas de segurança de informação da **PRESTADORA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à *Internet*;
- i)** enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como “spam” ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **PRESTADORA** e/ou reiteradas reclamações de assinantes;
- j)** fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia;
- k)** a divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **ASSINANTE** ou de terceiros;

l) compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **PRESTADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

**12.2.** O **ASSINANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **PRESTADORA**, pelo descumprimento desta cláusula.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**13.1.** Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o **ASSINANTE** remunerará a **PRESTADORA** nos valores e condições de pagamento ajustados no “**Termo de Adesão**”.

**13.2.** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **ASSINANTE** será obrigado ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) 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; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**13.3.** O valor da mensalidade, previsto no “**Termo de Adesão**”, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IGP-M, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

**13.4.** Para a cobrança dos valores, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o **SERASA** e o **SPC**.

**13.5.** Poderá a **PRESTADORA**, independentemente da aquiescência do **ASSINANTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no “**termo de Adesão**”, a qualquer pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**13.6.** O não recebimento da cobrança pelo **ASSINANTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **ASSINANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **PRESTADORA**, por intermédio de sua Central de Atendimento (telefone nº (74) 3614 9650 endereço eletrônico [www.kasatech.net](http://www.kasatech.net), e-mail [financeiro@kasatech.net](mailto:financeiro@kasatech.net) e/ou chats), para que seja orientado em como proceder ao depósito dos valores.

**13.6.1.** Os boletos para pagamento serão disponibilizados ao **ASSINANTE** no endereço eletrônico da **PRESTADORA** ou encaminhados via e-mail, facultando-se, também, a solicitação de segunda via nos mesmos moldes da primeira.

**13.7.** O atraso no pagamento em período superior ao determinado pela Resolução nº. 632 da ANATEL, poderá implicar, a critério da **PRESTADORA**, mediante prévia comunicação ao **ASSINANTE**, na redução da velocidade e na suspensão parcial e total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

**13.8.** Prolongados os atrasos previstos no item **13.6** da presente Cláusula, poderá a **PRESTADORA**, nos moldes preconizados pela Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

**14.1.** O **ASSINANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste Contrato, 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.

**14.1.1.** 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. 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.

**14.1.2.** O prazo de suspensão dos serviços objetos deste Contrato, 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.

**14.1.3.** O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço 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.

**14.1.4.** Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **ASSINANTE**, automaticamente, os serviços objetos deste Contrato 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.

**14.2.** O **ASSINANTE** poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

**14.2.1.** Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços objetos deste Contrato 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 em relação ao período de suspensão não utilizado.

**14.3.** As **CONTRATADAS** poderão suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do **ASSINANTE**, desde que notifique o **ASSINANTE** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

**14.3.1.** Para os fins do presente Contrato, 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**”.

**14.3.2.** Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela **PRESTADORA**. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

**14.3.3.** O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **ASSINANTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **ASSINANTE**, o que este concorda e reconhece.

**14.4.** Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão a **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, optar



pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **ASSINANTE**.

**14.5.** Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderão a **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao **ASSINANTE**, hipótese em que o **ASSINANTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a **PRESTADORA** valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

**14.5.1.** Uma vez rescindido o presente instrumento, a **PRESTADORA** deverão 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 QUINTA - DA CONTESTAÇÃO DAS FATURAS**

**15.1.** O **ASSINANTE** tem o direito de questionar débitos lançados pela **PRESTADORA**, até 90 (noventa) dias, a partir da data de recebimento da respectiva fatura.

**15.2.** Para a contestação dos valores apresentados nas faturas emitidas pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** deverá formalizar sua contestação, por escrito, através do e-mail disponibilizado pela **PRESTADORA** ou presencialmente mediante assinatura de requerimento.

**15.4.** A contestação de débitos suspende exclusivamente a cobrança do valor contestado, sendo devido o pagamento do valor não contestado até a data de vencimento da fatura.

**15.5.** Caso a contestação do **ASSINANTE** seja posterior à data de vencimento da respectiva fatura, e não havendo sido efetuada o pagamento da quantia incontroversa, esses valores serão acrescidos dos encargos previstos no item **13.2**.

**15.6.** Sendo considerada procedente a contestação, a **PRESTADORA** devolverá ao **ASSINANTE** por meio de crédito no documento de cobrança seguinte a quantia indevida.

**15.7.** Caso a contestação seja considerada improcedente pela **PRESTADORA** o **ASSINANTE** deverá imediatamente quitar o valor faturado pela **PRESTATODA**, acrescidos os encargos previstos no item **13.2**.

**15.8.** A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos para a suspensão parcial e total do(s) Serviço(s), enquanto não houver o pagamento do valor incontroverso.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS E DESCONTOS COMPULSÓRIOS**

**16.1.** O **ASSINANTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao **ASSINANTE** única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

**16.2.** 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.

**16.3.** As eventuais falhas/interrupções não programadas devidamente apuradas como de responsabilidade da **PRESTADORA** que venham a interromper a prestação do serviço ao **ASSINANTE** poderão ensejar um ressarcimento na forma de desconto único no valor mensal do(s) serviço(s) a ser concedido na primeira

parcela mensal vincenda após a ocorrência, desde que a cobrança financeira referente à essa parcela ainda não tenha sido emitida (se houver sido emitida, o desconto único se dará na parcela imediatamente posterior).

**16.4.** A **PRESTADORA** somente responderá pelos Acordos de Níveis de Disponibilidade - SLA para aquele(s) serviço(s) definido(s) como de sua responsabilidade. Caso exista algum serviço prestado por outro fornecedor contratado pelo **ASSINANTE**, e/ou seus demais parceiros, que impacte na prestação de serviço(s) prestado(s) pela **PRESTADORA**, essa estará isenta de cumprir os Acordos de Níveis de Disponibilidade (SLA).

**16.5.** Sempre que existirem recursos e/ou suas expansões disponibilizados pela **PRESTADORA** para o **ASSINANTE** em caráter de testes, independente de cobrança ou não por esses recursos, esta cláusula não terá efeito. Todavia, tão logo os recursos sejam incorporados como definitivos ao presente contrato por meio de assinatura do **Termo de Adesão** pelas Partes, a presente Cláusula passará a ter efeito na apuração dos Acordos de Níveis de Disponibilidade (SLA) previstos para tais recursos e/ou expansões.

**16.6.** A compensação concedida ao **ASSINANTE** sobre os valores mensais do(s) serviço(s) interrompido(s), programados ou não, será calculada sobre cada interrupção superior a 30 (trinta) minutos, através da seguinte fórmula:

$VD = VM \times MI / 43200$  onde:

VD = Valor do desconto;

VM = Valor mensal do Serviço;

MI = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos); 43200 = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO.

**16.7.** Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

a) caso fortuito ou força maior;

b) falha na infraestrutura, nos equipamentos, na rede interna ou na prestação de serviço de terceiros sobre os quais a **PRESTADORA** não possua controle direto ou indireto.

c) falha de equipamento da **PRESTADORA** ocasionada por culpa exclusiva do **ASSINANTE**.

d) impedimento do acesso da equipe técnica da **PRESTADORA** ou empresa por ela indicada, às dependências do **ASSINANTE** para fins de manutenção, suporte técnico, testes, substituição de equipamentos ou restabelecimento do(s) Serviço(s).

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

**17.1.** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

**17.2.** Na hipótese do **ASSINANTE** optar pela opção "**Fidelidade**" do serviço ora contratado, o "**Contrato de Permanência**" vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **PRESTADORA** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

**17.3.** Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de "**Fidelidade**", mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **ASSINANTE**:

**17.3.1.** Sendo a rescisão imotivada provocada pelo **ASSINANTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

**17.3.2.** Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **PRESTADORA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e, sem notificação prévia, se o **ASSINANTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidas neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

**17.3.3.** O **ASSINANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **PRESTADORA**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

**17.3.4.** Caso o **ASSINANTE** requeira o cancelamento do serviço depois do pagamento da mensalidade do mês em curso, o mesmo continuará disponível até o último dia do respectivo mês, não havendo possibilidade de pedir devolução do valor proporcional aos dias restantes para completá-lo.

**17.3.5.** O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA**, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de *link* da **PRESTADORA** de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.

**17.4.** A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

**17.5.** No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

**17.6.** É facultado à **PRESTADORA** rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**, e sobre ele recaindo as penalidades previstas em Lei e neste Contrato. Se o **ASSINANTE** for 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.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**18.1.** As **PRESTADORA** disponibilizarão ao **ASSINANTE** um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

**18.1.1.** Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo **ASSINANTE** através dos números: 9090 74 3614 9650

**18.2.** Todas as interações entre o **ASSINANTE** e o Centro de Atendimento da **PRESTADORA** serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), durante o qual o **ASSINANTE** poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

**18.2.1.** A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do **ASSINANTE**, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

**18.2.2.** As interações porventura feitas entre Técnicos das **PRESTADORA** em campo e o **ASSINANTE** não serão gravadas, não estando a **PRESTADORA** compelidas a gravar este tipo de interação.

**18.3.** O **ASSINANTE** poderá obter no endereço eletrônico [www.kasatech.net](http://www.kasatech.net) todas as informações relativas à **PRESTADORA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o **ASSINANTE** poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela **PRESTADORA**.

**18.4.** As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **ASSINANTE** perante a **PRESTADORA** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **PRESTADORA**. Sendo que, para cada atendimento do **ASSINANTE**, será gerado e disponibilizado ao **ASSINANTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

**18.5.** No atendimento do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo **ASSINANTE**, a saber:

**18.5.1.** Em se tratando da instalação dos serviços, a **PRESTADORA** se compromete a observar o prazo de instalação previsto no “**Termo de Adesão**”, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**18.5.2.** Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **ASSINANTE**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a **PRESTADORA** se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de **ASSINANTE** sujeito a fidelidade contratual, fica o **ASSINANTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência.

**18.5.3.** Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela **PRESTADORA** pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao **ASSINANTE** no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

**18.5.4.** Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a **PRESTADORA** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**18.5.5.** Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

**18.5.6.** Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, não especificadas nos itens **18.5.1** a **18.5.5** acima, serão atendidas pela **PRESTADORA** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

**18.6.** Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o **ASSINANTE** não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o **ASSINANTE** não permita o acesso pela **PRESTADORA** ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo **ASSINANTE** de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da **PRESTADORA**.

**18.7.** A **PRESTADORA** se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus e em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

**18.8.** A **PRESTADORA** disponibilizará por meio adequado, em quaisquer interações, mecanismos de comunicação perante o **ASSINANTE** com deficiência visual, auditiva ou da fala.

**18.9.** A **PRESTADORA**, por enquadrar-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

**18.10.** A **PRESTADORA**, por enquadrar-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA ANATEL**

**19.1.** Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos nos. 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

**19.2.1.** Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

**19.2.2.** Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

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

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**20.1.** A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

**20.2.** A **PRESTADORA** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site <http://www.kasatech.net> e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao **ASSINANTE** o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

**20.3.** As disposições deste Contrato, 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 Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

**20.4.** Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **ASSINANTE** ou da **PRESTADORA**, conforme o caso.

**20.5.** O não exercício pela **PRESTADORA** de quaisquer direitos que lhes sejam outorgados pelo presente contrato, ou ainda, suas eventuais tolerâncias ou demoras 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.

**20.6.** Se uma ou mais disposições deste Contrato 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.

**20.7.** As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

**20.8.** É facultado à **PRESTADORA**, a seus exclusivos critérios, 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**

**20.9.** O **ASSINANTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **PRESTADORA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **PRESTADORA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **PRESTADORA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **PRESTADORA**, ficando o **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

**20.10.** O **ASSINANTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **PRESTADORA** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **ASSINANTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a **PRESTADORA** ou quanto aos serviços prestados pela **PRESTADORA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **PRESTADORA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **PRESTADORA**, ficando o **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

**20.11.** Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Juazeiro - BA**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <http://www.kasatech.net>.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO**

**21.1.** O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando o “**Termo de Adesão**” disponível na sede da **PRESTADORA**.

**Juazeiro/BA, 23 de abril de 2020,**