



VIDEOMAR REDE NORDESTE S.A
CNPJ: 63.356.042/0001-80
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE BANDA LARGA
CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE BANDA LARGA

01. PARTES

01.01 São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, VIDEOMAR REDE NORDESTE S/A, doravante designada OPERADORA, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela OPERADORA, doravante denominada simplesmente ASSINANTE, qualificado na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da OPERADORA.

02. DEFINIÇÕES

02.01 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

a) OPERADORA: é a pessoa jurídica que mediante autorização presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora também denominado BANDA LARGA, a ASSINANTES localizados na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará;

b) ASSINANTE: é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a OPERADORA, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), denominado BANDA LARGA;

c) CESSIONÁRIO: é a pessoa física ou jurídica que sucede o ASSINANTE nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;

d) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, há assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;

e) ADESÃO: é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), firmado entre o ASSINANTE e a OPERADORA, que garante ao ASSINANTE o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), denominado BANDA LARGA, instalado em endereço atendido pelo referido Serviço, obrigando as partes às condições deste contrato. A adesão constituirá parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito;

f) TAXA DE INSTALAÇÃO: é a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão do compromisso firmado com a OPERADORA, que lhe garante visita técnica para implantação do serviço objeto do presente contrato;

g) TAXA DE SERVIÇO/VISITA TÉCNICA: é a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão de visita técnica, ajuste, configuração e/ou instalação, local ou remota, de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado;

h) MENSALIDADE: é a quantia paga mensalmente pelo ASSINANTE à OPERADORA pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA), planos de serviços e oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela operadora, tais como: tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento, etc;

i) ORDEM DE SERVIÇO (TAMBÉM, DENOMINADA "OS"): é o formulário preenchido pela OPERADORA, ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constará, no mínimo, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos; nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo ASSINANTE; e, a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela

OPERADORA. A "OS", constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito;

j) Plano de Serviço: é o conjunto de direitos disponíveis relativos a fruição de vantagens especiais (quando disponíveis) e de serviços agregados;

l) Plano de Utilização: é a 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 OPERADORA.

03. DO OBJETO E DA INFRA-ESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

03.01 Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao ASSINANTE, pessoa física ou jurídica, o serviço de transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora denominado BANDA LARGA, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da OPERADORA.

03.02 Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da OPERADORA ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

03.03 Para a fruição do serviço, o ASSINANTE deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas no item 09 deste contrato e atender aos requisitos mínimos relacionados no site "www.multiplytelecom.com.br".

03.04 É do conhecimento do ASSINANTE que a prestação do serviço BANDA LARGA pela OPERADORA, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do ASSINANTE, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

03.05 É do conhecimento prévio do ASSINANTE que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a OPERADORA não garantirá o padrão de qualidade e desempenho adequado da BANDA LARGA, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. Neste caso, a OPERADORA não oferecerá o suporte técnico conforme estabelecido na cláusula 34 desse instrumento.

04. DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

04.01 A adesão à BANDA LARGA poderá ser realizada pelo ASSINANTE através de vendedores, por telefone ou via INTERNET, quando disponível;

04.02 O presente instrumento contratual, devidamente registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos competente, além de ser disponibilizado ao ASSINANTE no ato da instalação ou migração, encontra-se também disponível na INTERNET por meio do site da OPERADORA, no endereço "www.multiplytelecom.com.br".

04.03 No que se refere à ampla divulgação das presentes condições, o ASSINANTE recebe cópia do presente instrumento, quando da instalação dos equipamentos no endereço indicado por ele.

04.04 O uso do serviço pelo ASSINANTE, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação e ou pagamento da fatura implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados na "OS" de instalação.

05. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE BANDA LARGA

05.01 O ASSINANTE poderá utilizar a BANDA LARGA, ora contratada, para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a: (i) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (ii) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a EMPRESAS provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores - INTERNET, sendo necessário, para este último fim, a contratação, por conta exclusiva do ASSINANTE, de provedor de serviço de valor adicionado (SVA), conveniado com a OPERADORA, para viabilização da conexão, na forma do item 33 deste instrumento contratual.

05.02 A OPERADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma "online", pelo ASSINANTE, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da

EMPRESA com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio da BANDA LARGA.

05.03 O ASSINANTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, da BANDA LARGA, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

06. DAS MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO CONTRATADO

06.01 Quando da adesão, o ASSINANTE optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva "OS";

06.02 Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos outros fatores utilizados pela OPERADORA.

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

06.04 O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido. As velocidades máximas de *download* e *upload*, apenas são garantidas para o acesso à rede da OPERADORA, não se responsabilizando esta pela diferença de velocidades decorrentes de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como momento do acesso, destino na Internet, site (página) acessada, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do MODEM, entre outros.

06.05 Para os planos em que é oferecida, a tecnologia wireless (acesso sem fio) é fornecida como um serviço adicional ao acesso à internet, sendo que a velocidade de acesso, nesta tecnologia, pode variar de acordo com o ambiente instalado, podendo não atingir a velocidade contratada.

06.06 É facultado ao ASSINANTE, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE, estando adimplente com suas obrigações perante a OPERADORA, requerer a qualquer tempo a mudança de seu plano para prestação da modalidade de serviço de BANDA LARGA, 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.

07. DA OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA

07.01 Além da escolha de modalidade e planos, a OPERADORA poderá oferecer ao ASSINANTE, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, 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 temporário, tais como, mas não limitado a, suspensão da obrigação do pagamento da taxa de instalação, e/ou instalação dos serviços, descontos nas primeiras mensalidades e/ou degustações de velocidade superior à contratada, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA na base de assinantes da OPERADORA, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, **de 12 meses**, a critério da OPERADORA, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

07.01.01 Na hipótese de o ASSINANTE desistir da OPÇÃO FIDELIDADE-PERMANÊNCIA MÍNIMA contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor informado e especificado na oferta ou correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente com base no IGPM (ou índice que o venha substituir), valor este, que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da OPÇÃO FIDELIDADE cujo benefício concedido incluía a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.

07.02 Durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, o cancelamento ou a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidades inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 07.01 acima.

07.03 Terminado o período pré-estabelecido de OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, havendo interesse, e a critério da OPERADORA, a fidelização poderá ou não ser renovada,

nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada a OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, a OPERADORA não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Na hipótese de não ser concedido novo benefício, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, sem ser considerado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e desse contrato.

08 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO

08.01 A velocidade contratada da BANDA LARGA representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador utilizado) pelos assinantes, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos fora do controle da OPERADORA.

08.01.02 A OPERADORA utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade da banda larga nos PADRÕES E LIMITES estabelecidos pela regulamentação da ANATEL.

08.02 A oferta de capacidade contratada pelo ASSINANTE corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do ASSINANTE.

08.02.01 O ASSINANTE entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da OPERADORA. Interrupções do serviço, causadas por ASSINANTES ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da OPERADORA previstas neste contrato.

08.03 A BANDA LARGA destina-se ao uso do ASSINANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal da BANDA LARGA, exceto por expressa autorização por escrito, da OPERADORA, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista no item 31.02 deste contrato, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

08.04 Para configurar cada ponto do serviço BANDA LARGA, nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO será atribuído pela OPERADORA um endereço IP público e dinâmico, ou seja, variável. Para a modalidade EMPRESA será atribuído um endereço IP fixo.

08.04.01 A OPERADORA se reserva o direito de alterar, a qualquer momento, o IP fixo atribuído, mediante prévia comunicação, exclusivamente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da OPERADORA.

08.05 A BANDA LARGA poderá ser adquirida na modalidade CONDOMÍNIO, sendo necessário, para tanto, um número mínimo de unidades condominiais, previsto na política comercial vigente a época da contratação da BANDA LARGA, em um mesmo prédio ou condomínio horizontal, os quais poderão usufruir o serviço em condições de preço especiais estabelecidas pela OPERADORA.

08.05.01 O uso do serviço na modalidade CONDOMÍNIO é limitado a cada unidade condominial contratante, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais ao principal em qualquer outra unidade diferente da contratante.

08.05.02. Caso o ASSINANTE da BANDA LARGA altere sua modalidade de RESIDENCIAL para CONDOMÍNIO, e faça jus a eventual condição especial, esta concessão não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo ASSINANTE antes de sua solicitação.

08.06. No caso de o assinante do serviço na modalidade CONDOMÍNIO alterar sua modalidade de contrato de CONDOMÍNIO para RESIDENCIAL, ou de seu respectivo CONDOMÍNIO deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de assinantes), perderá o direito ao benefício de BANDA LARGA em condições de preços especiais.

08.07 Pela contratação da modalidade BANDA LARGA EMPRESA, o assinante, pessoa física ou jurídica, obterá um número de protocolo de INTERNET (IP) fixo, mediante o qual estará capacitado a receber conexões de outros computadores através da INTERNET possibilitando a criação de um servidor de correio eletrônico e/ ou arquivos.

08.08 A BANDA LARGA, nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO, não permite a disponibilização do(s) terminal(is) de computador a ele conectado(s) como servidor(es) de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo ASSINANTE, sendo tais disponibilizações exclusivas da modalidade EMPRESA.

09. DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE BANDA LARGA

09.01 Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao ASSINANTE disponibilizar à OPERADORA computador com as configurações mínimas necessárias e equipado com placa de rede Ethernet padrão 10/100 Base - T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatível com o sistema utilizado pelo serviço de BANDA LARGA, além do respectivo *cable modem*, indispensáveis para a instalação.

09.02 A OPERADORA, a seu critério e com a anuência do ASSINANTE, indicada na "OS", poderá ceder o *cable modem* em comodato ou em regime de locação.

10. DA AQUISIÇÃO, DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO FACULTATIVA DO CABLE MODEM

10.01 O *cable modem* é um equipamento que conectado à rede de cabos que possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O ASSINANTE, quando disponível, poderá optar pela aquisição do *cable modem* da OPERADORA ou de terceiros por ela autorizados, desde que devidamente homologado e compatível com o sistema utilizado pela OPERADORA, ou optar pela locação ou comodato do equipamento da própria OPERADORA, o que será feito nos moldes da legislação específica e de acordo com os planos comerciais vigentes e segundo as cláusulas que se seguem:

10.01.01 Optando o ASSINANTE pela locação do *cable modem* da OPERADORA, esta se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela OPERADORA, cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado.

10.01.02 Sendo a OPERADORA a legítima proprietária do *cable modem* objeto da locação, em casos de eventual rescisão contratual, o ASSINANTE deverá devolver à OPERADORA o *cable modem* locado, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

10.01.03 É vedado ao ASSINANTE remover o *cable modem* do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao ASSINANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da OPERADORA ou por terceiros autorizados pela mesma.

10.01.04 Em casos de danificação de equipamentos locados ou cedidos em regime de comodato em decorrência de manutenção indevida, adulteração e/ou avaria, o ASSINANTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.

10.01.05 O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento locado sem a expressa anuência, por escrito, da OPERADORA.

10.01.06 Quando da desconexão, a desinstalação dos equipamentos deverá ser feita, exclusivamente, por técnicos devidamente habilitados pela OPERADORA, que verificará, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese dos equipamentos terem sido desinstalados e/ou violados pelo ASSINANTE, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da OPERADORA, que se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao ASSINANTE, e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

10.01.07 No caso do equipamento de *cable modem* ser cedido em regime de comodato ou de locação, o ASSINANTE ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do *cable modem*, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à OPERADORA, mediante visita desta previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela OPERADORA ao ASSINANTE.

10.01.08 Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela OPERADORA, no mesmo prazo disposto no item 10.01.02, ou de recusa na devolução, fica facultado à OPERADORA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

11. DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

11.01 As instalações dos equipamentos necessários à utilização da BANDA LARGA só poderão ser feitas pela OPERADORA ou por terceiros devidamente credenciadas pela OPERADORA, excluídos os equipamentos não fornecidos pela OPERADORA. Cabe única e exclusivamente à OPERADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) serviços, ora contratado(s).

11.01.01 Opcionalmente, poderá ser realizada, mediante solicitação do ASSINANTE, a instalação de placa de rede *Ethernet* e/ou outros equipamentos. O ASSINANTE arcará com custo dos equipamentos e da instalação de acordo com a tabela vigente a época.

11.02 Caso a instalação da placa de rede *Ethernet* ou qualquer outro equipamento ou software no computador do ASSINANTE, seja executada por pessoas não credenciadas ou não indicada pela OPERADORA, esta não se responsabiliza por qualquer falha decorrente da execução do serviço. Nesta hipótese, o ASSINANTE arcará exclusivamente com os custos relativos aos ajustes que se mostrem necessários.

11.03 Durante a instalação e configuração do serviço BANDA LARGA, o ASSINANTE deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a OPERADORA não terá nenhuma responsabilidade pelas falhas ou perdas daí decorrentes.

12. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO

12.01 A OPERADORA promoverá a instalação no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na "OS", e máximo de 30 (trinta) dias, 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 necessária a referida autorização nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço.

12.02 O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato, inicia-se na data de instalação do serviço, com a consequente habilitação do *cable modem* pela OPERADORA.

13. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

13.01 Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica de instalação dos equipamentos necessários no imóvel do ASSINANTE, ou ausência de autorização do síndico, a OPERADORA comunicará ao ASSINANTE tal impossibilidade.

13.02 Tendo, ainda, interesse no serviço, o ASSINANTE providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e a aquisição de material a serem empregados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da OPERADORA, arcando com todos os custos dela decorrentes;

13.03 Na hipótese de contratação na modalidade condomínio, caberá ao ASSINANTE, outrossim, obter autorização formal do síndico consubstanciada em ata de assembleia de condomínio, para a realização das obras referidas, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.

14. DA EXCLUSIVIDADE DE MANUTENÇÃO E DE USO DO SERVIÇO

14.01 Cabe única e exclusivamente à OPERADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular da BANDA LARGA, ora contratado.

14.02 Fica expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) *cable modem*(s); (ii) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela OPERADORA manipule as redes interna e/ou externa, ou qualquer outro

equipamento que as acompanha; (iii) acoplar, sem autorização da operadora, quaisquer outros equipamentos à rede da operadora, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE, ficando desde já ciente o ASSINANTE que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais. A OPERADORA está autorizada a efetuar, periodicamente, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, na forma contratada.

15. DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

15.01 A OPERADORA terá garantido, desde que informado previamente ao ASSINANTE, o acesso, a qualquer tempo, nas dependências do ASSINANTE onde esteja instalado o serviço ora contratado, como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do serviço. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, após 03 tentativas improdutivas, a OPERADORA poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

15.02 Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, que pode acarretar distúrbios de ordem técnica da prestação dos serviços a diversos assinantes e a não garantia da qualidade dos serviços, após 3 tentativas improdutivas de vistoria, a OPERADORA poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

16. DA CESSÃO DA ASSINATURA

16.01 Estando adimplente com suas obrigações, o ASSINANTE poderá ceder, dentro do período de 60 (sessenta) dias, a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação da BANDA LARGA. Correrá por conta do cessionário as despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente na data em que for solicitada a transferência da titularidade para novo endereço. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à OPERADORA se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste contrato.

16.02 No caso do ASSINANTE ter feito a OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, a cessão da assinatura deverá respeitar as disposições contidas na cláusula 07 deste instrumento.

17. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

17.01 É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o ASSINANTE pagará à OPERADORA a taxa de transferência por ela cobrada na ocasião. Caso o ASSINANTE deseje transferir a prestação do serviço(s) contratado(s) para endereço onde não exista condições técnicas, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA vigente, e na forma e modalidade de pagamento contidas na cláusula 20.

18. DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

18.01 Cabe ao ASSINANTE a obrigação de comunicar à OPERADORA tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao ASSINANTE comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato.

18.02 No ato da adesão, o ASSINANTE, expressamente autoriza a OPERADORA a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da OPERADORA, mediante o que, o ASSINANTE passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da OPERADORA ou de outras EMPRESAS, ressalvando-se, a qualquer tempo, o direito do ASSINANTE, que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de Relacionamento da OPERADORA e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

19. DOS PREÇOS

19.01 O ASSINANTE pagará à OPERADORA taxa de instalação, taxas de serviços, mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados, assim como a eventual locação de *cable modem*, desde que assim contratado, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

19.02 O ASSINANTE pagará à OPERADORA os valores pré-estabelecidos na política comercial e/ou constante da "OS", não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela OPERADORA nesta política comercial. Os valores referentes ao Serviço ora contratado serão cobrados a partir da data de instalação do sistema.

19.03 Os valores devidos pelo ASSINANTE à OPERADORA decorrentes da prestação do serviço de BANDA LARGA no endereço indicado pelo ASSINANTE são os efetivamente praticados na data da contratação, que variarão conforme as condições comerciais oferecidas pela OPERADORA, a modalidade e o plano escolhido pelo ASSINANTE no momento da contratação dos serviços.

20. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

20.01 A mensalidade, as taxas de serviço e eventual valor correspondente ao equipamento necessário para a fruição do serviço, decorrentes da prestação dos serviços contratados, serão incluídos na fatura emitida mensalmente pela OPERADORA, referente a prestação dos serviços do mês anterior (pós-pago), podendo a OPERADORA, por mera liberalidade, cobrar a mensalidade do mês em curso. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação e habilitação do(s) serviço(s) contratado(s). Da mesma forma, em caso de rescisão contratual, a mensalidade será cobrada proporcionalmente (pro rata die) considerando a data de desconexão.

20.02 O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento, dos valores por ele devidos, até o prazo de vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a OPERADORA, através da Central de Atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

20.03 A OPERADORA enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento através de correio comum ou, quando disponíveis, por correio eletrônico (e-mail) ou fatura on line, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo ASSINANTE.

20.04 Quando disponível, e havendo sido feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (e-mail), o ASSINANTE deverá informar e manter atualizado o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

20.05 Quando oferecido pela OPERADORA, o ASSINANTE poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou ainda a qualquer outro período acordado entre as partes.

21. DO REAJUSTE DE PREÇOS

21.01 O valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação do Índice Geral de Preços - Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor - IPC (FIPE), 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.

22. EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS

A) DOS TRIBUTOS, CONTRIBUIÇÕES E ENCARGOS ASSEMELHADOS

22.01 A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

B) EVENTOS SIGNIFICATIVAMENTE ONEROSOS

22.02 Caso ocorra fato, evento ou sucessão de fatos ou eventos fora do controle da OPERADORA, especialmente os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, que afetem adversamente seus custos, a OPERADORA poderá revisar, extraordinariamente, o preço e condições da prestação de serviços, desde que avise o ASSINANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de sua entrada em vigor, sem prejuízo do reajuste previsto na cláusula 21 deste instrumento. Se o ASSINANTE não aceitar a supracitada revisão, poderá cancelar o serviço, rescindindo-se o contrato de pleno direito, sem qualquer ônus, encargos e multas. Na hipótese do ASSINANTE aceitar a supracitada revisão, o preço resultante da revisão extraordinária, permanecerá inalterado pelo período previsto na cláusula 21, sendo que, a partir da data em que passou a vigorar o preço previsto, terá início a contagem do novo prazo para reajuste. As disposições relativas ao novo prazo para reajuste não se aplicam à revisão de que trata a alínea "A" desta cláusula.

22.03 Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação de serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à OPERADORA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus, mediante aviso prévio de 30 dias ao assinante.

23. DO ATRASO NO PAGAMENTO

23.01 O não pagamento, por parte do ASSINANTE, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

23.02 A Eventual tolerância da OPERADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese do plano de serviços escolhido pelo ASSINANTE prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à OPERADORA o seu não recebimento, sob pena de aplicação de correção e multa na forma da cláusula 23.01.

24. DO INADIMPLEMENTO

24.01 Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o ASSINANTE será considerado devedor, podendo neste caso a OPERADORA, após ter iniciado, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplentes - SPC), optar:

(a) pela interrupção imediata dos serviços até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos;

(b) pelo desligamento dos serviços até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos, cabendo ainda ao ASSINANTE o pagamento da taxa de serviço vigente à época de seu religamento (reconexão), na hipótese de liquidação do débito.

24.02 Caracterizado o inadimplemento, total ou parcial, de quaisquer pagamentos referentes à prestação dos serviços ora contratados, acarretará necessariamente e automaticamente a suspensão e/ou cancelamento dos serviços, sem que assista ao ASSINANTE direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento à OPERADORA dos eventuais saldos dos preços fixados neste instrumento e eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da rescisão de que trata esta cláusula.

24.03 A suspensão dos serviços, em caso de inadimplência, é uma faculdade da OPERADORA.

24.04 Em caso de atraso superior a 30 (trinta dias), da data do vencimento, a OPERADORA poderá dar o presente contrato por rescindido, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos eventualmente locados, se for o caso.

24.05 No caso de extinção da prestação do serviço previsto, no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, ou seja, o ASSINANTE deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

24.06 Persistindo o débito em aberto, a OPERADORA reservar-se-á o direito de inscrever o ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito, após a devida comunicação, mantendo-o inscrito até que solva todas as pendências decorrentes do uso do serviço ora contratado.

24.07 A OPERADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

25. DO PRAZO

25.01 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, denominado BANDA LARGA.

25.02 Na hipótese de o ASSINANTE optar pela *OPÇÃO FIDELIDADE* do serviço ora contratado, nos moldes do item 07, o referido contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este período.

26. DA RESCISÃO CONTRATUAL

26.01 O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

(a) seja cancelada a autorização outorgada à OPERADORA pelo Órgão federal competente;

(b) o ASSINANTE que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, deverá comunicar sua decisão à OPERADORA, 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 a *OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA*.

(c) o endereço indicado pelo ASSINANTE na "OS" para a instalação do sistema não apresente, ou deixe de apresentar, as condições técnicas e de segurança, ou ainda, quando não esteja autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do serviço de BANDA LARGA, não acarretando à OPERADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades.

(d) o ASSINANTE utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir de pacote ou velocidade diferente do que efetivamente contratado com a OPERADORA.

26.02 Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, na hipótese de violação de qualquer de suas cláusulas. A OPERADORA resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

(a) sejam suspensos/cancelados os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE;

(b) a reprodução indevida dos sinais transmitidos, quer por cópia, quer por utilização em número superior ao de pontos e de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE;

(c) o ASSINANTE, recorrentemente, extrapole o limite franqueado em seu plano e, ao ser convidado a migrar para plano compatível com sua efetiva utilização, se recuse a assim proceder;

(d) Haja constatação, por parte da OPERADORA, de que o ASSINANTE está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento.

26.03 Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE que tenha optado por benefícios da *OPÇÃO FIDELIDADE* na forma prevista no item 07 deste instrumento, assim como ao ASSINANTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (TRINTA) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da OPERADORA que lhe tenham sido, eventualmente, cedidos em regime de locação ou comodato.

26.04 Decorrido o prazo previsto no item anterior, constituindo o ônus adicional previsto, igualmente descrito no item 26.03, a OPERADORA emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança contra o ASSINANTE.

27. DOS SOFTWARES

27.01 Caso o ASSINANTE deseje utilizar a BANDA LARGA para ter acesso à INTERNET, além da disponibilidade de outros serviços essenciais para este fim, deverá possuir os softwares necessários. A OPERADORA não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do ASSINANTE provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões.

27.02 Eventualmente poderão ser disponibilizados pela OPERADORA ao ASSINANTE os softwares específicos à prestação do serviço de BANDA LARGA e que serão obrigatoriamente desinstalados em caso de rescisão da prestação do serviço BANDA LARGA.

27.02.01 Caso o ASSINANTE opte por utilizar-se desses Softwares, produtos e/ou serviços, aplicar-se-ão ao presente Contrato, as cláusulas específicas de uso do software.

27.03 Todos os materiais, softwares, marcas, tecnologias, nomes e programas fornecidos pela OPERADORA (com exceção dos softwares expressamente identificados como de domínio público) são protegidos por direitos autorais, sendo de propriedade da OPERADORA ou de terceiros independentes, parceiros da OPERADORA. O presente contrato não gera direitos de propriedade e/ou aquisição, pelo ASSINANTE, nem qualquer outro direito sobre estes conteúdos, sendo certo que qualquer violação a esses direitos pelo ASSINANTE ou por TERCEIRO será de RESPONSABILIDADE do ASSINANTE, implicando a adoção das medidas legais aplicáveis e na IMEDIATA rescisão do presente contrato.

28. CÓPIAS DE SEGURANÇA

28.01 Cabe ao ASSINANTE fazer cópia integral (*backup*) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do ASSINANTE.

28.02 Ao ASSINANTE compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, *firewall* e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto a usuários mal intencionados e programas (*software*) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do ASSINANTE.

29. VEDAÇÕES

29.01 Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao ASSINANTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à OPERADORA, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação;

b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço BANDA LARGA;

c) utilizar a rede da OPERADORA para utilização de serviços não contratados.

29.02 A contratação da BANDA LARGA não abrange serviços de voz que utilizem a INTERNET como meio (VOIP).

30. PRÁTICAS LESIVAS

30.01 Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço BANDA LARGA e/ou aos demais ASSINANTES, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) O ASSINANTE será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a OPERADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

b) As tentativas de obter acesso não autorizado tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui

acesso a dados não disponíveis para o ASSINANTE, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao ASSINANTE ou colocar à prova a segurança de outras redes.

c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro ASSINANTE, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como "negativa de acesso", ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;

e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou "cavalos-de-tróia" em computadores de assinantes ou terceiros.

f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (*spam mails*) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

31. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

31.01 O ASSINANTE reconhece que não caberá à OPERADORA qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o ASSINANTE e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticada pelo ASSINANTE através da rede da OPERADORA ou através da *INTERNET*.

31.02 O descumprimento do item 08.03 deste contrato implica, além da rescisão do contrato, em multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser paga pela parte infratora à OPERADORA, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do referido descumprimento.

32. DO SUPORTE TÉCNICO E DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

32.01 A OPERADORA colocará a disposição do ASSINANTE o direito ao uso gratuito do suporte técnico que lhe será prestado pela OPERADORA, através de sua Central de Relacionamento (cujo número telefônico pode ser obtido na *INTERNET* no endereço www.multiplytelecom.com.br) ou por quem esta indicar, desde que os assuntos e/ou dúvidas do ASSINANTE limite-se exclusivamente a assuntos relativos à conexão prestada pela OPERADORA do serviço BANDA LARGA.

32.02 Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo de técnico (ausência do Assinante e acesso impossibilitado), e nas que sejam causadas por mau uso do equipamento/sistema e, serviços adicionais (Exemplo: troca de aparelhos e/ou equipamentos), nestes casos as visitas técnicas poderão ser cobradas em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

33. DOS PROVEDORES

33.01 Ao contratar o serviço de BANDA LARGA, o ASSINANTE fica ciente da possibilidade de contratação de um provedor de conteúdo, aqui definido como Serviço de Valor Adicionado (SVA). Assim, o ASSINANTE poderá optar por utilizar provedor disponível no mercado, mediante contratação.

33.02 A OPERADORA não comercializa e não possui nenhuma responsabilidade pelo serviço de provedor mencionado no item acima.

34. DOS DIREITOS AUTORAIS

34.01 O ASSINANTE, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

35. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

35.01 São direitos e deveres do ASSINANTE o que dispõem os artigos 56 e 57 regidos pela Resolução 614/2013 da ANATEL, por outros Regulamentos específicos e Normas aplicáveis ao serviço.

36. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

36.01 São direitos e obrigações da OPERADORA o que dispõem os artigos 41/55 regidos pela Resolução 614/2013 da ANATEL, por outros Regulamentos específicos e Normas aplicáveis ao serviço.

37. DOS PARAMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

37.01 A ANATEL estabelece no artigo 40 de sua Resolução 614/2013 parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos.

38. DA NOVAÇÃO

38.01 A não utilização pela OPERADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

39. DA SUCESSÃO

39.01 O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

40. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

40.01 A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (*site*) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília - DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F - Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 0800-33-2001; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002

41. DO FORO

41.01 O foro eleito para dirimir qualquer dúvida ou desavença advinda deste instrumento é o da comarca de Fortaleza, Ceará.

VIDEOMAR REDE NORDESTE S/A