

Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir.

Nome Empresarial:	SULCOM INFORMATICA LTDA		
Nome de Fantasia:	SULCOM		
Endereço:	Rua General Firmino, 51	Bairro: Centro	
Cidade:	Palmeira das Missões	UF: RS	CEP: 98.300-000
CNPJ:	03.037.778/0001-63	Inscrição Estadual	90517230-12
Telefone:	(55) 3741 0000	S.A.C	0800 510 3334
Ato de Autorização	Anatel	Termo-ANATEL	Nº 014/2008

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado (a) no **TERMO DE ADESÃO**.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos as normas da **ANATEL** e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **PRESTADORA** da porta de acesso à internet banda larga ao **ASSINANTE**, no (s) endereço (s) solicitado (s) pelo **ASSINANTE** e indicado (s) no **TERMO DE ADESÃO**. A **PRESTADORA** irá disponibilizar os serviços contratados levando - se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é até **10 (dez)** dias (exceto fibra que será fixado em projeto próprio), contados da data em que o **ASSINANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**. Para início da contagem deste prazo, será observado as condições climáticas locais devendo ainda o **ASSINANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e / ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para a prestação dos serviços.

1.3 Os serviços serão prestados ao **ASSINANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro)** horas por dia, **07 (sete)** dias por semana, incluindo - se sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvada as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **PRESTADORA** contidas na cláusula quarta.

1.4 O **ASSINANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **PRESTADORA**, terá disponível o acesso via rádio (wireless) ou cabo, à rede internet, de acordo com o plano



escolhido voluntariamente pelo **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO** dando aceite ao presente contrato.

1.5 Aplicam - se ao presente Contrato as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes.

- a) LGT – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472 de 1997;
- b) Regulamento do SCM - regulamentação do serviço SCM aprovada pela Resolução Anatel nº 614/2013;
- c) Regulamento Geral das Telecomunicações aprovado pela Resolução da ANATEL nº 632/2014;

CLAUSULA SEGUNDA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

2.1 Constituem **DIREITOS** do **ASSINANTE**:

- I) Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II) Liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- III) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias observadas o disposto na regulamentação vigente;
- IV) 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;
- V) 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;
- VI) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- VII) Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- VIII) Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;
- IX) Resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- X) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto a Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XI) Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XII) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- XIII) Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam do 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;
- XIV) Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- XV) Suspensão do serviço prestado ou a rescisão do contrato da prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;
- XVI) Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente da solicitação;



XVII) Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XVIII) Não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XIX) Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a suspensão total;

XX) Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXI) Substituição do seu código de acesso se for o caso, nos termos de regulamentação;

XXII) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação da inadimplência sobre ele anotada;

XXIII) Continuidade do serviço pelo prazo contratual;

2.2 O ASSINANTE poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação, nesta hipótese de solicitação, o atendimento a tal ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da **PRESTADORA**. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova taxa de instalação e serão de responsabilidade do **ASSINANTE**.

2.3 Constituem DEVERES do ASSINANTE:

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) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;

IV) Somente conectar à rede da **PRESTADORA**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL**;

V) Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;

VI) Será de responsabilidade do **ASSINANTE**, contratar serviços especializados de proteção rede interna, tais como *Firewall*, Antivírus, entre outros;

VII) É proibido ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

VIII) O **ASSINANTE** é responsável e obriga - se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

IX) Efetuar pontualmente, o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da **PRESTADORA**, quando for o caso, o não - recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo **ASSINANTE**, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicado formalmente, por escrito, pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, com no mínimo **30 (trinta)** dias de antecedência;

X) Não utilizar os serviços para:

a) **Chain letter (correntes)** disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;



b) **Spamming**: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.

2.4 Toda e qualquer reclamação/solicitação do **ASSINANTE** para com a **PRESTADORA** deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, ou correio - eletrônico (email), ou correspondência postal (via Correios) e ainda pessoalmente na sede da **PRESTADORA**.

2.5 O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito a reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

2.5.1 A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco)** dias a contar do recebimento da Carta de Notificação enviada pela **PRESTADORA**.

2.6 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (email) será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

CLAUSULA TERCEIRA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

3.1 Constituem **DIREITOS** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§ 1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso continuará responsável perante a **ANATEL** e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

§ 2º As relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a **ANATEL**.

3.2 É vedado à **PRESTADORA** condicionar a oferta do **SCM** à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao **SCM**, ainda que prestados por terceiros;

Parágrafo Único: A **PRESTADORA** poderá, a ser critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

3.3 A **PRESTADORA** deve manter um centro de atendimento telefônico para seus **ASSINANTES**, com discagem gratuita mediante chamada de terminal fixo, das **8h às 20h**, em dias úteis. O número mantido pela **PRESTADORA** do SAC é **0800-5103334**, e dispõe o endereço virtual eletrônico **www.mksnet.com.br**.

3.4 A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

3.5 Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.



3.6 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos **ASSINANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos ter um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo - lhe o ônus da prova.

3.7 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de **SCM** têm a **OBRIGAÇÃO** de:

I) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante no termo de autorização;

II) Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

III) Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade **PRESTADORA**;

IV) Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias a conexão dos mesmos à sua rede, sendo - lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

V) Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VI) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VII) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestrutura;

VIII) Prestar à **ANATEL**, sempre que solicitado, informações técnico operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da **ANATEL** o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IX) Manter atualizados, junto a Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

X) Manter as condições subjetivas, aferidas pela **ANATEL**, durante todo o período de exploração do serviço.

3.8 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único: A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

3.9 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio - eletrônico (email) ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.



CLÁUSULA QUARTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

4.1 A **PRESTADORA** não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de:

- I) Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo **ASSINANTE**, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;
- II) Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**; e
- III) Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e panes nas redes de serviço, de eletricidade, telefonia, backbones ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

4.2 Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a **PRESTADORA** não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou conseqüentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo **ASSINANTE**.

4.3 A **PRESTADORA**, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

4.4 A **PRESTADORA** não irá se responsabilizar pelo treinamento e capacitação do **ASSINANTE** para que esse possa utilizar os serviços contratados.

4.5 A **PRESTADORA** terá o direito de bloquear portas e/ou serviços de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (ares, p2p, torrent) e ainda programas de spam/vírus (propaganda não autorizada).

CLÁUSULA QUINTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

5.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia**, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela **ANATEL**, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

- I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV) Divulgação de informação 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 de serviço, de planta, bem como econômicos - financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

Cláusula SEXTA – DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

6.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

- I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);
- II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;



III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)** que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

6.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da **ANATEL**, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, ser disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo único: As manutenções dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessárias à prestação dos serviços serão de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

6.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar - se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

6.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **72 (setenta e duas)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

6.5 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipo de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do **ASSINANTE**.

6.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos de natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

7.1 Para ativação dos serviços, o **ASSINANTE** deverá pagar a **PRESTADORA**, o(s) valor (es) na (s) condição (ões) descrita (s) no **TERMO DE ADESÃO**.

7.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o **ASSINANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no **TERMO DE ADESÃO**.

7.3 Assinatura mensal **SCM**: É o valor cobrado mensalmente, pela disponibilidade dos serviços, independentemente do volume de tráfego utilizado e/ou bloqueio por falta de pagamento. Os



valores especificados nos itens 7.1 e 7.2 (dispostos no **TERMO DE ADESÃO**) serão cobrados através de documento de cobrança, a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** preferencialmente via correio eletrônico, ou remessa postal, ou entregue pessoalmente, conforme escolhido pelo **ASSINANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

7.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **ASSINANTE** junto a **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **ASSINANTE** durante o processo de cadastramento.

7.5 A (s) inclusão (ões) de outro (s) serviço(s) disponibilizado (s) pela **PRESTADORA** poderá (ão) ser solicitado (s) pelo **ASSINANTE** junto a **PRESTADORA** (ponto adicional) pelo que pagará a (s) respectiva(s) taxa (s) de serviço (s) adicional (is), relativa (s) à (s) sua (s) instalação (ões) e será (ao) adicionado (s) à mensalidade do mês referente à (s) solicitação (ões) o (s) valor (es) correspondente (s) ao (s) ponto (s) adicional (is), em conformidade com a tabela de preços da **PRESTADORA** vigente à época em que for (em) pleitado (s).

7.6 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IPCA ou outro da mesma natureza. Caso vedado legalmente à utilização desse índice será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA OITAVA – DA FRANQUIA DE CONSUMO

8.1. No **PLANO DE SERVIÇO** ofertado ao **ASSINANTE** poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o **ASSINANTE** ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no **PLANO DE SERVIÇO**.

8.1.1. A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da **PRESTADORA**, começando no dia 1º até o final de cada mês, ou de acordo com outro período previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

8.1.2. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o **ASSINANTE** optado no **PLANO DE SERVIÇO** pela redução da velocidade **PRESTADORA**, esta redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o **ASSINANTE**, alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a conseqüente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a **PRESTADORA** através de sua Central de Atendimento Telefônico.

8.1.3. Quando ocorrer a extrapolação da Franquia de Consumo, e tendo o **ASSINANTE** optado no **PLANO DE SERVIÇO** pela cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, esta cobrança adicional ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o **ASSINANTE**, alternativamente, optar pela redução da velocidade **PRESTADORA**, devendo, para tal, entrar em contato com a **PRESTADORA** através de sua Central de Atendimento Telefônico.

8.1.4. Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução **ANATEL** 632/2014, a **PRESTADORA** não está obrigada a informar ao **ASSINANTE**, quando ocorrer, que o seu consumo está próximo a atingir a franquia **PRESTADORA**.

CLÁUSULA NONA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

9.1. A **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do **ASSINANTE** a



fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no *Contrato de Permanência*, parte integrante do presente instrumento.

9.2. Caso seja do interesse do **ASSINANTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** deverá pactuar com a **PRESTADORA**, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **ASSINANTE** e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

9.2.1. O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação ou renovação, pela celebração de um contrato com a **PRESTADORA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

9.3. Os benefícios concedidos pela **PRESTADORA** poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia (SCM), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da **PRESTADORA**.

9.4. O *Contrato de Permanência* explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

9.5. Em caso de renovação do presente instrumento, e optando as partes pela manutenção dos benefícios antes concedidos ao **ASSINANTE**, fica automaticamente renovado os efeitos do *Contrato de Permanência* e, por conseguinte, fica automaticamente renovada a fidelidade contratual do **ASSINANTE**, conforme prazo estipulado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

9.6. O **ASSINANTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **ASSINANTE**, ou por inadimplência ou infração contratual do **ASSINANTE**, conforme previsto na Cláusula Nona do presente instrumento, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

10.1 O não pagamento pelo **ASSINANTE** de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade de assinatura na data de seu respectivo vencimento correspondente, incluindo a (s) taxa (s) de ativação, ou visita (s) técnica (s), pontualmente na data do seu vencimento, sujeitará o **ASSINANTE**, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito, acrescida de mora **1% (um por cento)** ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.

10.2 O descumprimento da obrigação até o **30º (trigésimo)** dia após o vencimento, implicará na suspensão temporária da prestação dos serviços, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento dos serviços condicionado ao (s) pagamento (s) do (s) valor (es) do (s) valor (es) em atraso, acrescido da multa e dos juros.

10.3 Comprovada a falta de pagamento do valor da mensalidade devida pelo **ASSINANTE**, este permite, desde já, à **PRESTADORA** a seu exclusivo critério, a inserir sem prejuízo após **30 (trinta)** dias da data de vencimento o (s) débito (s) correspondente (s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres.

10.4 Persistindo a inadimplência do **ASSINANTE** por mais de 60 (sessenta) dias, permitirá a **PRESTADORA** mediante prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial emitida em favor do **assinante** informando o cancelamento/desligamento da prestação dos serviços, que ensejará na rescisão contratual na forma do **item 11.1 III**, sem prejuízos de obter o pagamento e



ressarcimento de eventuais dívidas existentes e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos. Havendo a necessidade de utilização de meios legais para efetivação da cobrança, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **ASSINANTE**, inclusive honorários advocatícios.

10.5 Quando o (s) atraso (s) no (s) pagamento (s) for (em) superior (es) a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, deve ser acrescida ao (s) valor (es) devido (s), atualização monetária na mesma forma do item **7.6** supra.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

11.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente da justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avançadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá a **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

IV) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita no termos do Regulamento Anexo à Resolução **ANATEL** 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo Único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o estabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem qual fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

V) Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido a **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o (s) pagamento (s) de eventual (is) débito (s) existente(s) referente (s) ao (s) serviço (s) já prestado (s) (*mensalidade pro ratie*), taxa (s) de serviço (s) de instalação (ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga (s)), visita (s) técnica (s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer (isquer) outro (s) débito (s) existente (s) para a efetiva extinção do presente.

11.2 O contrato será extinto ainda:

I) Caso o **ASSINANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **PRESTADORA**, devendo o **ASSINANTE** responder pelos danos causados.

II) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, concedida à prestadora pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1. No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada



8

neste Contrato, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 40% (quarenta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e no **PLANO DE SERVIÇO**, facultando-se ainda à **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANATEL

13.1 Nos termos do Regulamento anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da **ANATEL** pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

13.2 Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H
CEP: 70.070-940 - Brasília - DF
Pabx: (55 61) 2312-2000
CNPJ: 02.030.715.0001-12

13.3 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

13.4 Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE

14.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Palmeira das Missões**, estado do Rio Grande do Sul, e encontra - se disponível no endereço virtual eletrônico www.mksnet.com.br.

14.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange as normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.mksnet.com.br. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ ou mensagem enviada por correio – eletrônico (email), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA VIGÊNCIA

15.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze)** meses, passando este período prorroga - se automaticamente por iguais períodos.



CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUCESSÃO E DO FORO

16.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Palmeira das Missões**, no estado do **Rio Grande do Sul**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de 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**.

Palmeira das Missões/RS, 01 de janeiro de 2015.

ASSINATURA: _____

PRESTADORA: **SULCOM INFORMÁTICA LTDA**

CNPJ: 03.037.778/0001-63



CELI SOARES DA SILVA
Escr. Autorizada



Tabelionato Reg. Especiais
Reg. Civil das P. Naturais
Hilda Janice Nicola Boeri
Substituta
Palmeira das Missões - RS

