

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Pelo presente contrato, de um lado, **TCHETURBO PROVEDOR DE INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 06.089.278/0001-63, com sede na Rodovia BR 386, nº 1106, Bairro Barril, na cidade de **Frederico Westphalen**, estado do **Rio Grande do Sul**, CEP: 98.400-000, doravante denominada **PRESTADORA**.

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

As partes acima identificadas, têm entre si, justo e contratado, o que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízo às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

1. DO OBJETO

1.1 O objeto do presente contrato é a prestação de **Serviço de Comunicação Multímedia – SCM**, pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, conforme a modalidade escolhida pelo **ASSINANTE** no “**Termo de Adesão**”.

1.2 O **ASSINANTE** optará por um dos Planos de serviços disponibilizados comercialmente pela **PRESTADORA**.

1.3 O objeto deste contrato é destinado a pessoa física maior de 18 anos ou devidamente autorizada pelo responsável ou ainda pessoa jurídica devidamente constituída, garantindo possuir capacidade jurídica para celebrar este contrato, sendo responsável civil, criminal e financeiramente pela utilização do serviço e demais obrigações decorrentes do presente.

1.4 As características e especificações técnicas dos serviços; os dados e qualificações do **ASSINANTE**, o endereço de instalação; os parâmetros de qualidade; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão identificados no **TERMO DE ADESÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2. DEFINIÇÕES GERAIS

2.1 Para interpretação deste Contrato, as expressões abaixo deverão ser entendidas pelos seguintes significados, podendo ser tanto no singular quanto no plural:

- a) **ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações.** O número da central de atendimento da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL é 133. Está localizada na Rua Saus Quadra 6 Bloco E – Brasília –DF – CEP 70070-940. Endereço eletrônico para acesso www.anatel.gov.br.

- b) **Termo de Adesão:** instrumento impresso ou eletrônico de adesão (presencial ou *on-line*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que 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.
- c) **Autorizada:** pessoa jurídica devidamente autorizada pela **ANATEL** para exploração dos serviços de **SCM** em todo o território nacional.
- d) **Centro de Atendimento da Prestadora:** órgão de atendimento da Prestadora SCM para o **ASSINANTE**, por meio do telefone **(55) 2010-0000**, responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante. O endereço de atendimento é na Rodovia BR 386, nº 1106, Bairro Barril, na cidade de **Frederico Westphalen**, estado do **Rio Grande do Sul**, CEP: 98.400-000.
- e) **Assinante (ASSINANTE):** pessoa física ou jurídica a quem se destinará o serviço da Autorizada.
- f) **Serviço de Comunicação Multímídia (SCM):** é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a ASSINANTE dentro de uma área de prestação de serviço.

3. DAS FORMAS DE ADESÃO

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

3.1.1. Assinatura de **TERMO DE ADESÃO** impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *eletrônico/online* do **TERMO DE ADESÃO**;

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

3.1.4. Pagamento via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da **PRESTADORA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **PRESTADORA**;

3.2 Com relação à **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 prevista no item **3.1.3 e 3.1.4** acima, em que poderá a **PRESTADORA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do **TERMO DE ADESÃO** impresso ou eletrônico.

4.CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO

Os serviços objeto deste contrato serão prestados de acordo com as condições gerais apresentadas nos itens abaixo:

4.1. Os serviços de **SCM** serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de acordo com as características do **PLANO DE SERVIÇO** escolhido pelo **ASSINANTE**, descrito no **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**.

4.2. O **ASSINANTE** é o único responsável pela utilização inadequada do serviço, através de mensagens, aplicativos ou outros meios que possam ser considerados ilegais ou causar danos a terceiros, respondendo civil e criminalmente pelos seus atos, declarando ter pleno conhecimento dos princípios e procedimentos utilizados na rede Internet.

4.3. A **PRESTADORA** não se responsabiliza por nenhum tipo de instalação ou fornecimento de componentes eletrônicos ou programas para o computador do usuário, sendo apenas facultada a escolha da **PRESTADORA** para fornecer e instalar os equipamentos necessários para a prestação do serviço de **SCM**. As falhas em equipamentos de recepção do sinal ou do computador do **ASSINANTE** não são de responsabilidade da **PRESTADORA**.

4.4. Fica expressamente estabelecido que todas as consequências vinculadas às responsabilidades civis, atinentes ao uso dos serviços objeto deste contrato, serão de responsabilidade do **ASSINANTE**.

4.5. Em caso de solicitação de mudança de endereço do **ASSINANTE** ou dos equipamentos instalados pela **PRESTADORA**, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e à disponibilidade de acesso no novo endereço.

Parágrafo primeiro: Em caso de impossibilidade técnica e/ou disponibilidade de rede no local para instalação dos equipamentos de internet no endereço para o qual foi solicitada a **mudança do serviço**, este contrato estará automaticamente extinto sem quaisquer ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes, exceto, a obrigação do CONTRATANTE de devolver os equipamentos.

Parágrafo segundo: Os custos de instalação, decorrente da mudança de endereço a pedido do **ASSINANTE**, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual, são de inteira e exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE**.

4.6 Se houver a contratação via pacote promocional do tipo “combo”, o serviço objeto deste contrato, terá seu valor reduzido, conforme detalhado no Termo de Adesão.

4.7 Havendo a contratação do Serviço de Comunicação Multímídia por meio de “Combos”, o cancelamento de apenas um serviço integrante do COMBO acarretará inevitavelmente na revogação dos descontos concedidos em relação aos serviços remanescentes (não cancelados pelo ASSINANTE), e, por conseguinte, na majoração do preço dos serviços remanescentes, conforme preço avulso de cada serviço divulgado ao **ASSINANTE** no Termo de Adesão, ou seja, será rescindido o “Combo” como um todo.

Parágrafo único: Os serviços avulsos não podem ultrapassar o valor total do combo, conforme artigo 54, parágrafo único da Resolução nº 632/2014, abaixo transcrito:

“Art. 54. Na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, além das condições previstas no art. 50, a Prestadora deve informar o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa. Parágrafo único. O preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode exceder aquele relativo à Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações de menor preço em condições semelhantes de fruição”

5. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

5.1. DOS DIREITOS DO ASSINANTE

5.1.1. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

5.1.2. Receber suporte técnico, fazer configurações, manutenções dos equipamentos instalados de conexão, interconexão nos padrões, normas e resoluções da **ANATEL** para seus usuários de serviços de **SCM**.

5.1.3. 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 de inadimplência sobre ele anotada.

5.1.4. À substituição do seu código de acesso, quando necessário e previamente solicitado.

5.1.5. O recebimento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

5.1.6. Tratamento não discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço de **SCM**.

5.1.7. Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

5.1.8. À liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do **PLANO DE SERVIÇO**;

5.1.9. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

5.1.10. Ao prévio conhecimento e informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, tais como, meios de contato do suporte, formas de pagamento, suspensão, preços cobrados, periodicidade e índice aplicado em caso de reajuste.

5.1.11. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

5.1.12. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 do Regulamento SCM;

5.1.13. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

5.1.14. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

5.1.15. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

5.1.16. À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de **5 dias úteis**;

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

5.1.18. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

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

5.1.20. 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**;

“O prazo de restabelecimento de 24h depois do pagamento, conforme artigo 100 da Resolução nº 632/2014, abaixo transcrito:

Art. 100. Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos”.

5.1.21. 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 SCM;

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

5.1.23. 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;

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

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

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

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

5.2. DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

5.2.1. É expressamente proibido, invadir a privacidade da **PRESTADORA**, dos usuários/ASSINANTES, mesmo que de terceiros, fazer modificações nas configurações, nos arquivos, sem autorização da **PRESTADORA** ou do USUÁRIO/ASSINANTE, obrigando-se ainda a respeitar as disposições de Política de Privacidade na rede de Internet;

5.2.2. Manter a infraestrutura necessária para a prestação do acesso dos serviços de **SCM**, devendo ser utilizados, exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados no **TERMO DE ADESAO**, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros, sem previa autorização expressa da **PRESTADORA**;

5.2.3. Permitir acesso da **PRESTADORA** ou terceiros que esta indicar, as dependências do **ASSINANTE** onde estão instalados os equipamentos, caso necessite efetuar manutenções nos mesmos;

5.2.4. Manter sob sua responsabilidade, seguro o acesso fornecido pela **PRESTADORA**, respondendo pelas perdas e danos, morais e materiais que porventura ocorrerem, se demonstrada sua culpa, sendo vedado disponibilizar, ceder, revender, emprestar, ou de qualquer forma permitir a terceiros o acesso a **PRESTADORA** através de seus dados de acesso, sem previa autorização expressa da **PRESTADORA**;

5.2.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, dentro dos padrões, normas e técnicas da **ANATEL** e da **PRESTADORA** para a correta instalação e funcionamento dos equipamentos;

5.2.6. Efetuar os pagamentos pelos serviços prestados, conforme disposições constantes no **TERMO DE ADESÃO**;

5.2.7. Utilizar adequadamente os serviços de **SCM**, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

5.2.8. Conectar à rede da **PRESTADORA** somente equipamentos e terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL** e da **PRESTADORA**;

5.2.9. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

5.2.10. Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;

5.2.11. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, conforme definido no Termo de Adesão;

5.2.15 Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;

5.2.16 Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

5.2.17. Levar ao conhecimento do Poder Público e da **PRESTADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

5.2.18. indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção

5.2.19. Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- c) qualquer alteração das informações cadastrais.

6. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

6.1 DOS DIREITOS DA PRESTADORA

6.1.1 Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

6.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

6.1.3 Conceder a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

6.2 DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

6.2.1. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

6.2.2. Apresentar à Anatel sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de **ASSINANTE**, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

6.2.3. Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

6.2.4. Enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

6.2.5. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das **PRESTADORAS**, 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;

6.2.6. Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

6.2.7. Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;

6.2.8. Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

6.2.9. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

6.2.10. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

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

6.2.12. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;

6.2.13. Manter à disposição da Anatel e do **ASSINANTE** os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo **ASSINANTE**, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

6.2.14. Fornecer, ativar e manter acesso do ponto de instalação até seus **ASSINANTES** finais, sendo responsável pela configuração, supervisão e controle dos componentes envolvidos nos respectivos serviços contratados, observando as leis e normas técnicas relativas à prestação de serviços de **SCM**.

6.2.15. A **PRESTADORA** é a única responsável perante o **ASSINANTE** e a **ANATEL**, pela exploração e execução dos serviços de **SCM**.

6.2.16. Como outorgada do Serviço de Comunicação Multimídia – **SCM**, a **PRESTADORA** fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentação da **ANATEL** (<http://www.anatel.gov.br>). Os contatos da Anatel são:

Site: <<http://www.anatel.gov.br>>

Central de atendimento da ANATEL: 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h; pessoalmente nos seguintes endereços:

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

6.2.17. Atender e responder aos questionamentos dos **ASSINANTES** de **SCM** em no máximo 05 (cinco) dias a partir da abertura da Ocorrência junto a **PRESTADORA**.

6.2.18. A **PRESTADORA** disponibilizará uma Central de Atendimento ao **ASSINANTE**, por meio dos telefones (55)2010-0000 e ainda pelo site <https://tcheturbo.com.br>.

6.2.19. Garantir ao **ASSINANTE** que não haverá tratamento discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço. Na hipótese de mudança de endereço do **ASSINANTE**, o ponto de instalação, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a disponibilidade por parte da **PRESTADORA**.

6.2.20. Respeitar as disposições de Política de Privacidade na rede de Internet, sem prejuízo as disposições legais, seja civil, criminal ou consumeristas.

7. DOS PREÇOS, FORMAS E CONDIÇÕES DO PAGAMENTO.

7.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o **ASSINANTE** pagará a **PRESTADORA** os valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO**, onde constarão o valor de instalação, ativação do plano, mensalidade, as condições e a data de vencimento.

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

7.3 Poderá a **PRESTADORA**, independentemente da aquiescência do **ASSINANTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no **TERMO DE ADESÃO**, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual;

7.4 O início do faturamento dos serviços contratados dar-se-á a partir da data de sua ativação, constante no **TERMO DE ADESÃO**.

7.5. Poderá a **PRESTADORA** fixar um valor para instalação, nesse caso estará fixado no **TERMO DE ADESÃO**.

7.6. As mensalidades terão vencimento na data escolhida pelo **ASSINANTE**, dentre as 06 (seis) datas ofertadas pela **PRESTADORA**, a iniciar no mês subsequente à assinatura do **TERMO DE ADESÃO**.

7.7. O não pagamento das mensalidades em dia sujeitará ao **ASSINANTE** as seguintes sanções, independente de notificação ou interpelação extrajudicial ou judicial:

7.7.1. Juros de mora de R\$ 1% (um por cento) ao mês de atraso sobre o valor do débito, calculado desde o dia seguinte ao do vencimento até o efetivo pagamento, cobrado de uma só vez;

7.7.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de compensações financeiras devidas a partir do dia do vencimento até a data do efetivo pagamento, cobrado de uma só vez;

7.7.3. O restabelecimento dos serviços de **SCM** para o **ASSINANTE** ficará condicionado ao pagamento das sanções estabelecidas nos **itens 7.4.1 e 7.4.2** e demais despesas que se derem com a suspensão dos serviços, sem prejuízo às disposições contratuais.

7.8. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar a ação de execução nos termos da legislação

processual civil.

8. DA MANUTENÇÃO E RESOLUÇÃO DO PROBLEMA

8.1. As informações solicitadas pelo **ASSINANTE** devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

8.3. A **PRESTADORA** garantirá os seguintes índices mínimos de desempenho, medidos mensalmente:

- a) Taxa de transmissão média (download e upload) de 80% de transmissão máxima **PRESTADORA**.
- b) Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload) de 40% da taxa de transmissão máxima **PRESTADORA** pelo assinante.

8.4. A garantia acima está sujeita a configuração mínima do computador do **ASSINANTE**. Caso este não atenda aos requisitos mínimos de configuração estabelecidos, a **PRESTADORA** não será responsável por garantir os índices de qualidade descritos no item 8.3 deste contrato. A medição da velocidade será efetuada sempre dentro da rede da **PRESTADORA** e será medida no período de 30 (trinta) segundos de comunicação, em razão do tráfego de dados pela internet ser variável, com picos de movimentos, é necessário, para a melhor verificação da velocidade, que a comunicação fique estável, o que normalmente se dará no período acima indicado.

8.5. A **PRESTADORA** não garante a velocidade e qualidade de transferência de dados na internet efetuada fora de sua rede, uma vez que a internet é uma complexa rede de sistema interligada, os quais se encontram fora do controle da **PRESTADORA**.

8.6. As velocidades máximas de download e upload do plano escolhido são garantidas apenas para o acesso à rede da **PRESTADORA**. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela diferença de velocidades decorrentes de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como:

- Hora de acesso;
- Congestionamento (qualidade de pessoas acessando o site destino);
- Lentidão na rede (site) de terceiros;
- Entre outros.

8.7. Para todas as interrupções nos acessos que ultrapassem os níveis acima estabelecidos e decorrerem de causas comprovadamente atribuíveis à **PRESTADORA**, poderão ser concedidos descontos aplicados ao valor mensal da prestação subsequente.

8.8. O serviço de suporte e assistência técnica/manutenção a ser prestado pela **PRESTADORA** é somente o objetivo de auxiliar o **ASSINANTE** na solução de problemas relacionados à:

a) problemas, configurações e dúvidas referentes ao serviço contratado (Ex.: acesso à internet do navegador e do correio eletrônico): e

b) dados do cadastro e do serviço contratado do **CONTRATANTE**:

8.9. A conduta do **CONTRATANTE** com os atendentes do suporte, assistência técnica, departamento financeiro, comercial, administrativo ou por empresa terceirizada da **PRESTADORA** não deverá ser ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo 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.

8.10. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte e assistência técnica e outros serviços eventuais que se refiram ao equipamento do **ASSINANTE** ou que for indiretamente de meios utilizados por terceiros fornecedores.

8.11 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 da 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**.

8.11.1 Fica a **PRESTADORA** isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **ASSINANTE** com o software utilizado a disponibilização do serviço contratado.

9. DA CONTESTAÇÃO

9.1. O **ASSINANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **PRESTADORA** valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.

9.1.1. A **PRESTADORA** deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no caput do art. 76 da Resolução 632 da Anatel.

9.1.2. O valor contestado terá sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **ASSINANTE**, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

9.1.3. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos no Capítulo VI do Título V da Resolução 632 da Anatel até que o **CONTRATANTE** seja notificado da resposta da **PRESTADORA** à sua contestação.

9.1.4. A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a **PRESTADORA** à devolução automática, na forma do art. 85 da Resolução 632 da Anatel, do valor questionado.

9.1.4.1. Se, após o prazo previsto no caput, a **PRESTADORA** constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao **ASSINANTE**, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.

10. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1 PELO ASSINANTE

10.1.1 A **CONTRATANTE** poderá requerer a **PRESTADORA** à suspensão dos serviços 01 (uma) vez a cada período de 12 (doze) meses de vigência contratual. O prazo mínimo de suspensão é de 30 (trinta) dias, e o prazo máximo de suspensão corresponde a 04 (quatro) meses.

10.2 PELA PRESTADORA

10.2.1 Havendo atraso do pagamento superior a 15 (dez) dias da notificação de existência de débito vencido, o **ASSINANTE** pode ter suspenso parcialmente o serviço, através da redução da velocidade **PRESTADORA**.

10.2.2 Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o **CONTRATANTE** poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

10.2.3 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

10.2.4. O **ASSINANTE** que permanecer inadimplente por um período superior a 60 (sessenta) dias poderá ter seu cadastro de **ASSINANTE** cancelado, mediante prévio aviso ou notificação. O **ASSINANTE** terá ainda sua conta de e-mail cancelada, perdendo as mensagens, eventualmente armazenadas na base de dados da **PRESTADORA**; podendo ser considerado rescindido o presente contrato. Nessa hipótese, o **ASSINANTE** fica sujeito às cominações decorrentes do seu inadimplemento,

10.2.5. O **ASSINANTE** autoriza a inserção de seu nome em cadastros de órgão de proteção ao crédito, em caso de atraso no pagamento na fatura.

10.2.6. O serviço será restabelecido ao **CONTRATANTE** condicionado ao pagamento da quantia em atraso, juros, multas, encargos e despesas de cobrança, no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, após a confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo.

11. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO

11.1. O presente instrumento vigorá pelo prazo previsto no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, sendo renovado automática e sucessivamente, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias anterior ao seu término.

11.2. A **PRESTADORA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **ASSINANTE** nociva aos outros **ASSINANTES** ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

11.3. A rescisão deste Contrato por culpa do **ASSINANTE** não o desobrigará do pagamento das penalidades previstas em Lei e neste instrumento, bem como dos valores devidos à **PRESTADORA** em função do serviço objeto do presente Contrato.

11.4. O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo a multa, nas seguintes hipóteses;

11.4.1. Se qualquer uma das partes deixarem de cumprir as disposições contratuais, de forma a impedir a continuidade da prestação dos serviços de **SCM**;

11.4.2. Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não caracterize expressamente obrigações decorrentes deste contrato, mas que o afete ou que estejam de qualquer forma vinculado, prejudique ou impeça a prestação de serviços de **SCM**;

11.4.3. Se de qualquer forma por ação ou omissão, o **ASSINANTE** comprometer a imagem pública da **PRESTADORA**, descumprido as cláusulas do presente contrato bem como as regulamentações da **ANATEL**;

11.4.4 Por determinação legal ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou por pedido ou decretação de recuperação judicial ou falência da **PRESTADORA** ou do **ASSINANTE**.

11.4.5 Por morte no caso de o **ASSINANTE** ser pessoa natural e por falência ou dissolução se o **ASSINANTE** for pessoa jurídica;

11.4.6 Pela **PRESTADORA** de pleno direito no caso de extinção de sua autorização para prestação do **SCM**;

11.4.7 Pelo **ASSINANTE** a qualquer tempo mediante comunicação escrita à **PRESTADORA**;

11.4.8 Pela **PRESTADORA** depois de transcorridos 30 dias da suspensão total dos serviços.

11.5. Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam a total liquidação dos débitos e pendências existentes, inclusive ao pagamento do valor integral da instalação, caso não tenha sido totalmente paga, ou seja, a rescisão do presente contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução.

12. DAS MODIFICAÇÕES

12.1. O presente contrato poderá ser modificado ou suplementado por mútuo acordo entre as partes, mediante alteração contratual por meio de Termo Aditivo, que fará parte integrante deste instrumento para todos os efeitos legais.

13. DO PRAZO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE

13.1 A **PRESTADORA** poderá ofertar condições especiais e redução dos valores dos planos como benefício para o **ASSINANTE** que livremente optar por contratar o Serviço de Comunicação Multimídia vinculando-se ao prazo mínimo de permanência, conforme condições previstas no Contrato de Permanência.

13.2 O tempo máximo para o prazo de permanência será de 12 (doze) meses.

13.3 A descrição dos benefícios concedidos, valores, prazo de permanência mínima, bem como a multa por rescisão antecipada, relativos à FIDELIDADE, serão definidos no **TERMO DE ADESÃO**, bem como **será sempre de livre escolha do ASSINANTE**.

13.4 Caso o **ASSINANTE** não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

13.5 Rescindido o presente contrato antes do final do prazo de FIDELIDADE, sendo essa a opção do **ASSINANTE**, será devida à **PRESTADORA** multa por rescisão antecipada estipulada no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** vinculado a este instrumento.

13.6 A multa estipulada no item 13.5 somente não será cobrada se resultar do descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **PRESTADORA**.

14. PRIVACIDADE

14.1 As partes deverão, a qualquer tempo, tratar as informações **pessoalmente identificáveis recebidas como resultado deste Contrato como (“Dados Pessoais”)**, em conformidade com as leis aplicáveis. As informações pessoais incluem quaisquer informações relacionadas a uma pessoa natural viva identificada ou a uma pessoa natural viva que possa ser

identificada direta ou indiretamente por meios razoavelmente prováveis a serem usados pelo controlador das informações, ou qualquer outra pessoa jurídica ou natural.

14.2 Para a prestação do serviço descrito no objeto deste contrato, o **ASSINANTE reconhece e declara que fornece os seus dados pessoais para que a PRESTADORA possa viabilizar a contratação dos serviços descritos neste contrato.**

Parágrafo único: os dados fornecidos serão armazenados por razões legais.

14.2.1 Os **dados pessoais** informados pelo **ASSINANTE à PRESTADORA**, tem a **FINALIDADE de prestação dos serviços ora contratados**. Os dados pessoais informados são:

- a) Dados cadastrais: nome completo, documento de identificação (RG), número do CPF e endereço;
- b) Dados de contato, como telefone e e-mail;
- c) Dados bancários no caso de o **ASSINANTE** aderir o pagamento da mensalidade com débito em conta.

15. CONFIDENCIALIDADE

15.1 As informações confidenciais recebidas por qualquer uma das partes para a outra parte não poderá ser divulgadas a mais ninguém, **exceto** na medida em que exigido por lei ou conforme permitido por este Contrato.

16. DO COMODATO

16.1. Será disponibilizado em regime de comodato, os equipamentos necessários (de propriedade da **PRESTADORA**), constantes no “TERMO DE ADESÃO”, ao **ASSINANTE**, para que seja possível a interligação entre o **ASSINANTE** e a **PRESTADORA** através de ondas de rádio, fibra ótica, ou quaisquer outros meios de telecomunicações aprovados pela ANATEL.

16.2. Como a prestação do serviço depende da perfeita manutenção do (s) equipamento (s) e constantes no “TERMO DE ADESÃO”, o **ASSINANTE** deve permitir o acesso dos técnicos da **PRESTADORA** às instalações onde tais equipamentos estejam fixados, para que possam não só providenciar as manutenções periódicas exigidas, como também realizarem consertos necessários ao satisfatório funcionamento do serviço disponibilizado pela **PRESTADORA**.

16.3 O não cumprimento ao estipulado no item 16.2 tem como consequência a não exigibilidade, por parte da **ASSINANTE**, qualquer aspecto relativo à qualidade do serviço, ou do serviço prestado em si mesmo, já que é imperiosa a manutenção adequada dos equipamentos para a continuidade da prestação do serviço.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. O presente contrato entrará em vigor a partir da data de assinatura ou aceitação eletrônica do TERMO DE ADESÃO e/ou a aceitação tácita (3.1.3 e 3.1.4) do serviço contratado, feito pelo **ASSINANTE**, e se optar por algum benefício possui vigência mínima de 12 meses, estabelecida no “Contrato de Permanência” anexo ao “TERMO DE ADESÃO” sendo que em caso de cancelamento, será cobrada multa proporcional conforme estipulado no Contrato de Permanência.

17.2. Se no serviço contratado não existir prazo de fidelidade ajustado entre as partes através do “Contrato de Permanência”, o TERMO DE ADESÃO firmado entre a **PRESTADORA** e o **ASSINANTE**, poderá ser rescindido a qualquer tempo, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo:

17.3. Sendo a rescisão do contrato motivada pelo **ASSINANTE**, deverá ler atentamente o protocolo de cancelamento inclusive quanto ao seu prazo de validade, efetuando o pagamento dos valores vencidos, para efetivar o cancelamento.

17.4. Os casos fortuitos e de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro, especialmente em caso de problemas na obtenção de autorizações de Prefeituras e condomínios necessárias para a instalação e/ou prestação dos serviços, que impeçam, temporariamente ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações, bem como condições e interferências climáticas, no caso de serviços prestados com utilização de radiofrequência.

17.5. As partes acordam desde já que a contratação ora ajustada pode ser efetuada mediante simples solicitação telefônica/verbal, quando a **PRESTADORA** informará ao **ASSINANTE** sobre os termos e condições do contrato.

17.6. Quando a contratação for realizada verbalmente, por telefone, a não manifestação do **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados da data de instalação do(s) serviço(s) ora contratado(s), será interpretada como concordância e aceitação de todos os termos e condições deste Contrato, por parte do **ASSINANTE**.

17.7. Em caso de interrupção na utilização do serviço, por ato ou fato atribuível ao **ASSINANTE**, ele deverá entrar em contato com a **PRESTADORA** e solicitar suporte técnico, que será prestado preferencialmente e gratuitamente por telefone. Caso haja necessidade de agendar uma visita técnica, esta será marcada para até 120 horas a partir da solicitação de reparo/manutenção e os custos ou tarifas incidentes serão comunicadas ao **ASSINANTE** após a visita técnica.

17.8. O gerenciamento e configuração da rede de acesso será responsabilidade da **PRESTADORA**, que utilizará sempre os critérios de estabilidade, segurança e isonomia no fornecimento dos serviços e recursos da rede para o **ASSINANTE**.

18. DO FORO DE ELEIÇÃO E DECLARAÇÃO



18.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, as partes elegem o **Foro da Comarca de Frederico Westphalen**, Estado do Rio Grande do Sul, com a renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Declaram por fim as partes, conhecimento de todos os direitos e obrigações que assumem nesta data.

18.2 O ASSINANTE, adere ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da PRESTADORA.

Frederico Westphalen/RS, 21 de fevereiro de 2025.

TCHETURBO PROVEDOR DE INTERNET LTDA
CNPJ: 06.089.278/0001-63
PRESTADORA

Este documento foi registrado no dia 21/02/2025, no Tabelionato de Notas da cidade de Frederico Westphalen, sob o nº 0232.02.1500001.04450.