



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA Nº 01/2016

Pelo presente instrumento particular, de um lado GOLD TELECOMUNICAÇÕES LTDA., pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 20.193.955/0001-10, estabelecida na Av. Adhemar Pereira de Barros nº 1.791, Jardim Santa Maria, Município de Jacareí, Estado de São Paulo, CEP 12328-300, empresa autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL - a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), consoante Ato nº 50114 de 23/09/2015, e Termo de Autorização - 138/2015/SEI/ORLE/SOR-ANATEL, publicado no DOU de 07/10/2015, neste ato representada por seu representante legal signatário, doravante denominada simplesmente PRESTADORA;

E de outro lado as pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE, CLIENTE ou ASSINANTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE ADESÃO ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. TERMO DE ADESÃO, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este contrato e determina o início de sua vigência, que o completa e 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 ou aderido eletronicamente obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.2. SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, ou também intitulados de SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objeto deste contrato, considerados por lei e normas regulamentadoras da ANATEL e do Ministério das Comunicações como típicos “serviços de valor adicionado”, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.3. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços também objetos deste contrato, que compreendam a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros).

1.4. REGISTROS DE CONEXÃO, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.

1.5. PLANO DE SERVIÇO, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela PRESTADORA contendo descrições das características dos serviços, do acesso, da manutenção, do direito de uso, da utilização, de serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, dos preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O PLANO DE SERVIÇO aperfeiçoa e integra o presente contrato, sendo parte integrante do TERMO DE ADESÃO.

1.6. CONTRATO DE PERMANÊNCIA, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período predeterminado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços.

1.7. PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes).

1.8. A PRESTADORA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *prestadora de pequeno porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

1.9. A PRESTADORA, além de ser uma *prestadora de pequeno porte (PPP)*, possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014.

Tecidas tais considerações, as partes acima qualificadas tem entre si justo e contratado o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, acordando quanto às cláusulas adiante

estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de comunicação multimídia pela PRESTADORA ao ASSINANTE pessoa física ou jurídica, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, em um ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da PRESTADORA.

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

2.3. É do conhecimento do ASSINANTE que a prestação do serviço de acesso à internet pela PRESTADORA, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do ASSINANTE, dos requisitos, equipamentos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

2.4. É do conhecimento do ASSINANTE que, caso os equipamentos e configurações mínimas não sejam atendidos, a PRESTADORA não garantirá o padrão de qualidade e o desempenho adequados, tais como, mas não limitado, a velocidade e disponibilidade. Neste caso, a PRESTADORA não oferecerá suporte técnico conforme estabelecido na “cláusula décima” deste contrato.

2.5. A prestação do serviço compreende a disponibilização e manutenção dos meios de transmissão de dados necessários à prestação do serviço de comunicação multimídia (SCM), excluídas a instalação, operação e manutenção da rede interna do ASSINANTE de forma gratuita, a operação e manutenção dos dispositivos eletrônicos do ASSINANTE que utilizem o acesso à internet, tais como computadores, notebooks, tablets, smartphones, smart TVs, e similares.

2.6. Os serviços de conexão à internet e serviços de comunicação multimídia (SCM) estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses previstas neste contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

3.1.1. Assinatura do TERMO DE ADESÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail do TERMO DE ADESÃO eletrônico;

3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em conta da PRESTADORA, cartão de débito ou de crédito, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela PRESTADORA;

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto deste contrato.

3.2. Com relação à PRESTADORA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo nas hipóteses previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a PRESTADORA antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações exigir a assinatura ou aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET

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

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

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

4.1.3. O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP disponibilizado pela PRESTADORA ao ASSINANTE, se fixo ou dinâmico. Na omissão do PLANO DE SERVIÇO, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico.

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



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

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

4.2.2. O ASSINANTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do ASSINANTE e a mesma senha privativa, salvo se o PLANO DE SERVIÇO contratado o permitir expressamente, o que será ressaltado no próprio TERMO DE ADESÃO.

CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

5.1. São DEVERES DA PRESTADORA, dentre outros previstos neste contrato, em lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

5.1.2. Prestar os serviços de comunicação multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, quais sejam: (I) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (II) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (III) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (IV) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (V) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (VI) número de reclamações contra a PRESTADORA; (VII) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

5.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à PRESTADORA em decorrência de sua classificação como *prestadora de pequeno porte* (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do ASSINANTE, de acordo com os prazos previstos no presente contrato;

5.1.4. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo art. 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, quais sejam: (I) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; (II) apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e 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 assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela PRESTADORA em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade; (III) cumprir e fazer cumprir o regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013 e as demais normas editadas pela ANATEL; (IV) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL; (V) permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei; (VI) entregar ao ASSINANTE cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; (VII) observadas as condições técnicas e capacidade disponíveis na rede, 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 do termo de autorização; (VIII) 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 comprovado; (IX) prestar esclarecimento ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (X) 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; (XI) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (XII) manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, de identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e (XIII) manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço;

5.1.5. Solucionar as reclamações do ASSINANTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do ASSINANTE;

5.1.6. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste contrato.

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

5.3. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como de acordo com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a PRESTADORA deverá manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.



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

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

5.4. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados aos serviços de comunicação multimídia, a PRESTADORA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

5.5. No desenvolvimento das atividades de telecomunicações, a PRESTADORA observará os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

5.6. É permitido à PRESTADORA realizar a oferta ao ASSINANTE dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela PRESTADORA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo ASSINANTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE ADESÃO.

5.7. O ASSINANTE reconhece como DIREITOS DA PRESTADORA, além de outros previstos na Lei nº 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação de serviço de comunicação multimídia: (I) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (II) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.7.1. A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o ASSINANTE pela prestação e execução do serviço contratado.

5.7.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objeto deste contrato, a PRESTADORA poderá contratar utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

5.8. O ASSINANTE reconhece que a PRESTADORA, por ser considerada uma *PRESTADORA DE PEQUENO PORTE* (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviços (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia, (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL nº 574/2011, conforme artigo 1º, § 3º, do Regulamento.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

6.1. São DEVERES DO ASSINANTE, dentre outros previstos neste contrato, em lei ou nos regulamentos aplicáveis:

6.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

6.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à PRESTADORA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

6.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela PRESTADORA.

6.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à instalação e funcionamento dos serviços, garantindo à PRESTADORA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

6.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo ASSINANTE, compreende-se, mas não se limita, a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

6.1.5. É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

6.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da PRESTADORA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto, e outras medidas de

execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o ASSINANTE.

6.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo artigo 4º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014, quais sejam: (I) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (II) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (III) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviços de telecomunicações; (IV) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (V) somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-se dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (VI) 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; e (VII) 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.

6.1.8. Permitir às pessoas designadas pela PRESTADORA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos prepostos da PRESTADORA.

6.1.9. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente contrato e sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em lei e neste contrato.

6.1.10. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela PRESTADORA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

6.1.11. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente contrato.

6.2. Nos termos do artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (I) ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; (II) à liberdade de escolha da PRESTADORA e do PLANO DE SERVIÇO; (III) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; (IV) ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável em caso de reajuste; (V) à inviolabilidade e ao sigilo 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) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de falta de pagamento ou por descumprimento de deveres constantes no art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela PRESTADORA; (VII) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA; (VIII) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 (05 dias antes do vencimento); (IX) à resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; (X) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à ANATEL ou aos órgãos de defesa do consumidor, (XI) à reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos; (XII) 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; (XIII) 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; (XIV) a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviços prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; (XV) 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; (XVI) de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o PLANO DE SERVIÇO contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; (XVII) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; (XVIII) ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (XIX) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; (XX) a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem sua autorização prévia e expressa.

6.3. E nos termos do artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação e demais regulamentos aplicáveis: (I) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação; (II) a ter bloqueado, temporário ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; (III) à continuidade do serviço pelo prazo contratual.

6.4. O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente a PRESTADORA, através de seus serviços de atendimento ao cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

6.5. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do ASSINANTE:

6.5.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.



6.5.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros assinantes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente.

6.5.3. Não prejudicar, intencionalmente ou não, usuários da internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de “cookies”, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PLANO DE SERVIÇO

7.1. Cada PLANO DE SERVIÇO será diferenciado pelos seguintes parâmetros: (I) velocidade utilizada,; (II) volume máximo de tráfego de dados permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização; (VI) disponibilização de IP fixo ou dinâmico; (VII) valores a pagar; (VIII) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da PRESTADORA.

7.2. A PRESTADORA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir PLANOS DE SERVIÇO a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo ASSINANTE, o PLANO DE SERVIÇO aderido permanecerá válido e vigente em relação ao ASSINANTE respectivo.

7.2.1. Caso o ASSINANTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE ADESÃO entre as partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo PLANO DE SERVIÇO aderido pelo ASSINANTE. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por ASSINANTES que não estejam em dia com suas obrigações.

7.2.3. Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à PRESTADORA, fica o ASSINANTE sujeito à multa prevista no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, caso assinado (ou renovado) pelo ASSINANTE, de acordo com a data em que for solicitada a alteração, bem como proporcionalmente à redução verificada.

7.3. O PLANO DE SERVIÇO disponibilizado ao ASSINANTE deverá conter: (I) velocidade máxima de download e de upload disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do ASSINANTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (II) valor da mensalidade de cada serviço; (III) critérios de cobrança; (IV) a disponibilização de endereço IP fixo ou dinâmico; (V) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações; (VI) limites e garantia de banda; (VII) taxa de instalação; (VIII) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo ASSINANTE.

7.4. O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao ASSINANTE, e constará no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este contrato.

7.4.1. Os planos de serviços ofertados pela PRESTADORA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.goldlink.com.br.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

8.1. 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.

8.2. 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.

8.2.1. O ASSINANTE declara e reconhece ser facultativo 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.

8.3. Os benefícios concedidos pela PRESTADORA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de conexão à internet, nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia, descontos ou isenção nas mensalidades de 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.

8.4. 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.

8.5. Em caso de renovação do presente contrato, 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 ADESÃO.

8.6. 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 contrato, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do CONTRATO DE PERMANÊNCIA por período igual, de modo que o período de suspensão não é

computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços objetos deste contrato, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

9.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de ASSINANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o ASSINANTE inadimplente deverá realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas as suas obrigações contratuais.

9.1.2. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação do ASSINANTE, devendo o ASSINANTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

9.1.3. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, os serviços serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela PRESTADORA ao ASSINANTE, sendo também reativadas as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

9.2. O ASSINANTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços objetos deste contrato antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não haverá cobrança pela PRESTADORA quando o ASSINANTE requerer o restabelecimento dos serviços em prazo inferior ao previsto inicialmente.

9.3. A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, suspender parcialmente ou totalmente os serviços objeto do presente contrato em caso de inadimplência ou infração contratual do ASSINANTE por período superior a cinco dias, independentemente de prévia notificação.

9.3.1. Para os fins do presente contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada, conforme velocidade contratada pelo ASSINANTE e prevista no TERMO DE ADESÃO.

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

9.3.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do ASSINANTE não ensejará qualquer espécie de compensação, dedução, isenção, reparação ou indenização ao ASSINANTE, com o que o ASSINANTE concorda e reconhece.

9.4. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial ou total em razão de inadimplência ou infração contratual do ASSINANTE, poderá a PRESTADORA a seu exclusivo critério optar pela rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao ASSINANTE, hipótese em que o ASSINANTE ficará sujeito às penalidades previstas e lei e no presente contrato, podendo a PRESTADORA valer-se de todas as medidas judiciais e extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos.

9.5. Uma vez rescindido o presente contrato, a PRESTADORA deverá encaminhar ao ASSINANTE a seu último endereço constante de seu cadastro, por qualquer forma de comunicação (Correios, e-mail, mensagem SMS, Whats App ou aplicativo similar), no prazo máximo de 10 (dez) dias, comprovante formal da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

10.1. A PRESTADORA disponibilizará ao ASSINANTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08h00 e 18h00 de segunda-feira a sexta-feira, e no período entre 08h00 e 12h00 aos sábados, exclusivamente em dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

10.1.1. A Central de Atendimento Telefônico ao ASSINANTE poderá ser acessada através do telefone nº (12) 3953-9464.

10.2. O ASSINANTE poderá obter no endereço eletrônico www.goldlink.com.br todas as informações relativas à PRESTADORA, tais como endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento e funcionamento, e PLANOS DE SERVIÇOS ofertados pela PRESTADORA.

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



10.4. No atendimento ao ASSINANTE, a PRESTADORA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo ASSINANTE:

10.4.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a PRESTADORA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE ADESÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei e neste contrato.

10.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo ASSINANTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a PRESTADORA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão, sendo que, neste caso, tratando-se de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual devido a assinatura (ou renovação) do contrato de permanência, fica o ASSINANTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no contrato de permanência, o que o ASSINANTE declara reconhecer e concordar.

10.4.3. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços, a PRESTADORA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei e neste contrato.

10.4.4. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do ASSINANTE, a PRESTADORA se compromete a solucioná-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei e no presente contrato.

10.4.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo ASSINANTE à PRESTADORA, não especificadas nos itens anteriores, serão atendidas pela PRESTADORA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em lei e no presente contrato.

10.5. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações nas seguintes hipóteses: (I) caso o ASSINANTE não disponibilize local e/ou computador/estação de trabalho adequado para a instalação dos serviços; (II) caso o ASSINANTE não permita o acesso pela PRESTADORA ao local de instalação dos serviços; (III) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (IV) em caso de atrasos decorrentes de culpa de terceiros, como atrasos na entrega de equipamentos necessários; (V) outras hipóteses que não exista culpa da PRESTADORA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A instalação dos equipamentos necessários à fruição dos serviços só poderá ser feita pela PRESTADORA ou por terceiros por ela devidamente credenciados. Cabe única e exclusivamente à PRESTADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços, entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular dos serviços contratados.

11.2. O ASSINANTE arcará com o custo dos equipamentos e da instalação de acordo com a tabela vigente à época da contratação.

11.3. A PRESTADORA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do ASSINANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo ASSINANTE. Sendo implementada pelo ASSINANTE uma rede Wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo ASSINANTE dos serviços objeto deste contrato, por qualquer meio, a terceiros estranhos à presente relação contratual.

11.3.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o ASSINANTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo ASSINANTE, este deverá pagar à PRESTADORA, no mínimo, 01 (uma) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE ADESÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à PRESTADORA a rescisão de pleno direito deste contrato, bem como fica o ASSINANTE sujeito às penalidades previstas em lei e neste contrato, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do artigo 183 da Lei Nº 9.472/97.

11.3.2. É de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, porventura implementadas pelo ASSINANTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

11.3.3. Em caso de implementação pelo ASSINANTE de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, fica o ASSINANTE, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste contrato, de modo a permitir que a PRESTADORA cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

11.4. Em caso de solicitação pelo ASSINANTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o ASSINANTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na “cláusula 16.5.” deste contrato, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.



11.4.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o ASSINANTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado (ou renovado) pelo ASSINANTE, de acordo com a data do pedido de rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

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

12.2. Em virtude da interrupção ou degradação programada, o ASSINANTE terá direito a descontos à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o ASSINANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

12.3. Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, a PRESTADORA deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o ASSINANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.

12.4. O desconto concedido pela PRESTADORA em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da PRESTADORA é limitada ao desconto, não sendo devido pela PRESTADORA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

12.5. A PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio ASSINANTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da PRESTADORA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

13.1. A contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à PRESTADORA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela PRESTADORA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

13.2. O ASSINANTE terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a PRESTADORA.

13.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo ASSINANTE, a PRESTADORA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.

13.2.2. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao ASSINANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

13.2.3. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela PRESTADORA, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE ADESÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em lei e neste contrato.

13.2.4. A PRESTADORA cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

13.2.4.1. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao ASSINANTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

13.2.4.2. Caso o ASSINANTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a PRESTADORA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

13.2.4.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo ASSINANTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ANATEL

14.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL nº 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 pelos nº 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

14.1.1 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.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS EQUIPAMENTOS

15.1. A PRESTADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE equipamentos para receber os serviços, tais como conversores, roteadores, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE ADESÃO, devendo o ASSINANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

15.1.1. O ASSINANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do ASSINANTE pagar à PRESTADORA o valor de mercado do equipamento.

15.1.2. O ASSINANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual, e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

15.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela PRESTADORA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE ADESÃO, sendo vedado ao ASSINANTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da PRESTADORA.

15.1.4. O ASSINANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o ASSINANTE deve indenizar a PRESTADORA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

15.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o ASSINANTE obrigado a restituir à PRESTADORA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o ASSINANTE pagar à PRESTADORA o valor de mercado do equipamento.

15.2.1. Ocorrendo a retenção pelo ASSINANTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na “cláusula décima nona” deste contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

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

15.3. A PRESTADORA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do ASSINANTE, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

16.1. Pelos serviços de conexão à internet, bem como pelos serviços de comunicação multimídia, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

16.1.1. O TERMO DE ADESÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

16.1.2. No TERMO DE ADESÃO constará ainda o valor a ser pago pelo ASSINANTE em decorrência dos serviços de ativação

ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

16.1.3. O PLANO DE SERVIÇO ofertado ao ASSINANTE constará no TERMO DE ADESÃO, logo, todas as tratativas comerciais e as condições de prestação dos serviços propostas no PLANO DE SERVIÇO também estarão descritas no TERMO DE ADESÃO.

16.2. 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.

16.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à PRESTADORA, nos termos deste contrato, o ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: (I) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (II) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (III) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (IV) outras penalidades previstas em lei e no presente contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

16.4. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

16.5. Adicionalmente, o ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da PRESTADORA (cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto à PRESTADORA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

16.5.1. Mudança de endereço do ASSINANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da PRESTADORA;

16.5.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio ASSINANTE;

16.5.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do ASSINANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do ASSINANTE ou de terceiros;

16.5.4. Retirada de equipamentos, caso o ASSINANTE tenha anteriormente negado o acesso da PRESTADORA às suas dependências.

16.6. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a PRESTADORA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

16.7. O boleto de cobrança será entregue ao ASSINANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a PRESTADORA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

16.8. 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 execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

16.9. Na eventualidade de a PRESTADORA ter que acionar o Poder Judiciário para o fim de obter a tutela jurisdicional de seus direitos, como por exemplo a cobrança de mensalidades não pagas ou ressarcimento de eventuais danos e/ou prejuízos causados pelo ASSINANTE de forma direta ou indireta, o ASSINANTE estará obrigado ao pagamento das custas processuais e ressarcimento de honorários advocatícios na razão de 20% (vinte por cento) do valor do débito, sem prejuízo dos honorários sucumbenciais fixados judicialmente.

16.10. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

16.11. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela PRESTADORA, o ASSINANTE desde já autoriza a PRESTADORA a ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

17.1. O presente contrato vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE ADESÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

17.1.1. Optando o ASSINANTE pela rescisão, total ou parcial, do presente contrato, antes de findo o prazo de vigência



contratual, e tratando-se de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual devido a assinatura (ou renovação) do Contrato de Permanência, fica o ASSINANTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o ASSINANTE declara reconhecer e concordar.

17.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à PRESTADORA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao ASSINANTE, recaindo o ASSINANTE nas penalidades previstas em lei e neste contrato:

17.2.1. Descumprimento pelo ASSINANTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste contrato, em lei ou na regulamentação aplicável;

17.2.2. Permanência do ASSINANTE em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços;

17.2.3. Se o ASSINANTE for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do ASSINANTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

17.3. Poderá ser rescindido o presente contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

17.3.1. Em caso de notificação expressa do ASSINANTE à PRESTADORA, a qualquer momento e sem qualquer ônus, salvo se o ASSINANTE estiver sujeito à fidelidade contratual, devido a assinatura (ou renovação) do Contrato de Permanência, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o ASSINANTE às penalidades previstas no referido Contrato de Permanência.

17.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

17.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

17.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas.

17.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

17.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

17.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

17.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à PRESTADORA.

17.4.2. A perda pelo ASSINANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a PRESTADORA de quaisquer obrigações relacionadas neste contrato.

17.4.3. A obrigação do ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em lei e neste contrato.

17.5. A PRESTADORA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato e em lei, caso seja identificado qualquer prática do ASSINANTE nociva a terceiros, 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

18.1. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

18.2. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros, bem como em caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA ou de terceiros.

18.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela PRESTADORA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do ASSINANTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a

preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

18.4. A PRESTADORA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas federais, estaduais e municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo ASSINANTE através dos serviços objeto do presente contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

18.5. O ASSINANTE é inteiramente responsável pelo: (I) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente contrato; e (II) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente contrato.

18.6. A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na internet, na infraestrutura do ASSINANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da PRESTADORA.

18.6.1. A PRESTADORA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo ASSINANTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: MSN, Skype, VOIP, jogos on-line, programas P2P, dentre outros.

18.6.2. A PRESTADORA não se responsabiliza pela impossibilidade do ASSINANTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

18.7. Caso a PRESTADORA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o ASSINANTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da PRESTADORA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

18.8. O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE ADESÃO.

18.9. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

18.10. A guarda dos registros de conexão do ASSINANTE é uma obrigação imposta à PRESTADORA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, bem como nos termos da Lei nº 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da PRESTADORA.

18.10.1. Quando solicitada a disponibilização pela PRESTADORA dos dados e registros de conexão do ASSINANTE, formalmente requerida pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela PRESTADORA independentemente da aquiescência do ASSINANTE, não será considerada quebra de sigilo, e a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

18.11. A PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente contrato.

18.12. A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do ASSINANTE ou da PRESTADORA, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a PRESTADORA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

18.13. As partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

18.14. A PRESTADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo ASSINANTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste contrato serão de inteira responsabilidade do ASSINANTE e do terceiro.

18.15. O ASSINANTE, nos termos da legislação brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, 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.

18.16. O ASSINANTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da PRESTADORA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (I) da capacidade de processamento do computador do próprio ASSINANTE, bem como dos softwares nele instalados; (II) da velocidade disponível aos demais computadores que integram a rede mundial (internet); (III) do número de conexões simultâneas; (IV) condições climáticas; (V) dentre outros fatores. Desta forma, a PRESTADORA se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada no TERMO DE ADESÃO.

18.17. A responsabilidade da PRESTADORA relativa a este contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da PRESTADORA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

18.18. A PRESTADORA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (I) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (II) falhas em equipamentos e instalações; (III) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (IV) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

18.19. A PRESTADORA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo ASSINANTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

18.20. O ASSINANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à PRESTADORA qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS PENALIDADES

19.1. No caso de descumprimento pelo ASSINANTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada 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 ADESÃO e no PLANO DE SERVIÇO, facultando-se ainda à PRESTADORA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA CONFIDENCIALIDADE

20.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "informações confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

20.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (I) estavam no domínio público na data da celebração do presente contrato; (II) tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (III) foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação; (IV) foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICIDADE

21.1. Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Jacareí, Estado de São Paulo, e encontra-se disponível no endereço eletrônico da PRESTADORA www.goldlink.com.br.

21.2. A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço eletrônico da PRESTADORA www.goldlink.com.br. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada ao ASSINANTE por aviso escrito encaminhado através de Correios, mensagens SMS, e-mail, Whats App ou aplicativo similar, o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

22.1. As disposições deste contrato, seus anexos, TERMO DE ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.



GOLD TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

22.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a PRESTADORA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

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

22.4. O não exercício pela PRESTADORA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida, nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

22.5. Se uma ou mais disposições deste contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

22.6. As cláusulas deste contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste contrato.

22.7. As partes garantem que este contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

22.8. A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo ASSINANTE. Caso ocorra esta hipótese, o ASSINANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na “cláusula décima nona” deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em lei e neste contrato.

22.9. É facultado à PRESTADORA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do ASSINANTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à PRESTADORA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

23.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes de interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Jacareí - SP, excluindo-se 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 todos os direitos e obrigações que assumem o ASSINANTE ao aderir ao presente instrumento assinando o TERMO DE ADESÃO disponível na sede da PRESTADORA.

Jacareí, 10 de junho de 2014.

GOLD TELECOMUNICAÇÕES LTDA. – ME
CNPJ 20.193.955/0001-10