

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente instrumento, VIRLLEN ARAUJO OST EIRELI – ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 23.562.781/0001-03, com sede na Rua Jacob Clemente Schommer, nº 119, Sala 204, Centro, Bom Princípio – RS, CEP 95.765-000, doravante denominada PRESTADORA, e de outro lado, ASSINANTE, devidamente identificado no Termo de Adesão e Contrato de Permanência, ou nos dados informados no canal de relacionamento com o cliente, têm entre si, justo e acertado, o presente Contrato de Prestação de Serviços, na forma, cláusulas e condições que seguem:

1. DO OBJETO

1.1 Constitui objeto deste contrato a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia e Serviço de Valor Adicionado, referente ao Plano de Serviços ora contratado e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos e serviços de tecnologia no local da ativação, conforme descrito no Termo de Adesão e Contrato de Fidelidade, que ficam fazendo parte integrante deste contrato.

1.2 O serviço Internet Banda Larga será prestado com a velocidade em Mega, sendo que a velocidade máxima ofertada ao cliente é a definida no Plano de Serviços contratado, e a velocidade garantida, mesmo nos momentos de pico é de no mínimo 40% da velocidade contratada.

1.3 O aceite e/ou assinatura digital e/ou eletrônico, seja por senha, certificado digital, voz, token ou qualquer outro meio, é considerado suficiente para fins de aceitação integral e adesão às presentes disposições deste instrumento pelas partes.

2. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

2.1 Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997 e na regulamentação pertinente, empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam, bem como contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, inclusive terceirizar os serviços de faturamento.

2.2 A prestação de serviço compreende o fornecimento, instalação e manutenção dos meios de transmissão necessários para a prestação dos serviços contratados, desde a empresa ou casa do ASSINANTE, até onde se encontra a infraestrutura de acesso da PRESTADORA.

2.3 A PRESTADORA não é responsável pela manutenção da rede interna do ASSINANTE.

2.4 Por conta das evoluções tecnológicas, a PRESTADORA se reserva no direito de alterar as configurações dos serviços mediante prévio aviso ao ASSINANTE, visando a uma melhor prestação dos mesmos.

2.5 A PRESTADORA não será responsável: a) pelo uso indevido ou inapropriado dos softwares e/ou de quaisquer produtos e/ou serviços, utilizados por parte do ASSINANTE, ai incluindo técnicas de "spam", "hacking", "cracking", "phreaking", "D.O.S." e mecanismos análogos, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pelo ASSINANTE ou por qualquer terceiro em decorrência deste uso indevido ou inapropriado, concordando o ASSINANTE em manter a PRESTADORA livre e isenta de qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes de demandas relacionadas ao disposto nesta cláusula; b) pelas transações comerciais efetuadas on-line ou na Internet, as quais serão de inteira responsabilidade de quem disponibilizar os produtos ou serviços; c) por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do ASSINANTE provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões, ou mesmo queima de fonte de alimentação por variação de tensão de entrada ou mau uso, sendo introduzida em tensão de entrada diferente da tensão suportada, ou manuseio errado da mesma; d) por eventuais interrupções ou instabilidades nos sistemas responsáveis por prover o acesso físico do ASSINANTE à PRESTADORA e/ou desta para com a Internet, estando estes sistemas fora da área de gerenciamento da PRESTADORA, cabendo a operadora de telecomunicação ou empresa análoga responsável pelo sistema de acesso físico, que o restabeleça, sem que qualquer ônus ou encargo seja gerado a PRESTADORA, por não ter a mesma possibilidade técnica de ingerir no sistema de telecomunicações autônomo mantido por terceiros; e) se o usuário desrespeitar quaisquer leis vigentes, a moral, os direitos à honra, à imagem e à intimidade pessoal e familiares, os direitos autorais e de propriedade intelectual, bem como veicular, incitar ou estimular a pedofilia ou quaisquer produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes, etc.; f) ações de terceiros, casos fortuitos ou força maior.

2.6 A PRESTADORA não oferece nem comercializa informação, conteúdos e serviços disponíveis nas páginas externas, nem os controla (como por ex. site proibido para menores, jogos de azar, lotofácil, etc). O usuário deve ter a máxima prudência na utilização da informação e nos conteúdos existentes nas páginas externas.

2.7 A PRESTADORA se reserva no direito de alterar ou encerrar, no todo ou em parte, qualquer serviço ou oferta disponibilizados periodicamente, mediante notificação prévia no caso de alteração substancial.

2.8 A PRESTADORA se obriga a: a) garantir ao ASSINANTE a prestação adequada dos serviços ora contratados, bem como efetuar a devida manutenção e ou correção dos equipamentos de sua responsabilidade; b) comunicar ao ASSINANTE, com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, a ocorrência de eventual manutenção que ocasione a falha ou interrupção dos serviços, com exceção de casos de urgência, caso fortuito ou força maior.

2.9 A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer serviços prestados pelo ASSINANTE a terceiros, ou qualquer prejuízo proveniente dos mesmos.

2.10 A PRESTADORA não se responsabiliza pelo conteúdo ou funcionamento de aplicativos e equipamentos de terceiros.

2.11 A PRESTADORA será responsável pelo cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados, garantindo, no mínimo, que todas as senhas, dados pessoais e dados bancários aplicáveis sejam protegidas por qualquer acesso não autorizado.

3. DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

3.1 O ASSINANTE se compromete a disponibilizar estrutura mínima para instalação do sistema da PRESTADORA, bem como conectar à rede da PRESTADORA equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL. No caso de serviço prestado, via rádio, é de inteira responsabilidade do ASSINANTE, a disponibilização de dispositivos ou meios para que se possa efetuar a instalação da antena através de sua fixação em ponto de "CONTATO VISUAL DIRETO" com a ERB- Estação Rádio Base da empresa PRESTADORA.

3.2 O ASSINANTE será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar endereços de máquinas, protocolos, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, utilizar técnicas furtivas denominadas "spoofing" no jargão da Internet, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria, instalar softwares não revestidos das respectivas permissões e licenças de uso e incorporar vírus ou outros elementos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema, dos equipamentos ou dos dados eletrônicos armazenados. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a PRESTADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE civil e criminalmente pelos atos praticados, de forma exclusiva, sem solidariedade com a PRESTADORA.

3.3 Não é permitido ao ASSINANTE disponibilizar através do serviço INTERNET BANDA LARGA aqui contratado, servidores Web, FTP e outros, a terceiros, o que desvia as características do presente contrato, sendo passível de interrupção do sinal e penalidade.

3.4 Em caso de mudança de endereço por parte do ASSINANTE, o atendimento ficará condicionado à viabilidade técnica e disponibilidade do serviço no novo local indicado, não sendo a PRESTADORA obrigada a oferecer serviço em áreas que não atue, ou que por qualquer motivo, o serviço não possa ser prestado.

3.5 Os ônus decorrentes da mudança de endereço são responsabilidade do ASSINANTE, correspondendo aos custos de uma nova instalação.

3.6 Os equipamentos e bens utilizados na instalação em comodato (ONU, fibra, antena, etc.), no caso de rescisão contratual ou dano ou avaria, deverão ser restituídos pelo ASSINANTE na sede da PRESTADORA, ou ressarcido o valor equivalente, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do comunicado de cancelamento. No caso de os equipamentos serem danificados por terceiros, extraviados ou furtados, o ASSINANTE terá a obrigação de restituí-los a PRESTADORA.

3.7 Constitui dever do ASSINANTE, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável, 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, bem como, comunicar imediatamente à PRESTADORA o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso.

3.8 O ASSINANTE se compromete a respeitar todas as normas, regulamentos e lei vigentes.

3.9 O ASSINANTE não poderá, sem prévia anuência escrita da PRESTADORA, ceder os direitos, obrigações e atividades decorrentes deste Contrato.

3.10 É obrigação do ASSINANTE fornecer um número de telefone e endereço de e-mail válidos para envio das credenciais iniciais de acesso e recebimento de informações acerca do presente instrumento de forma eletrônica.

3.11 O ASSINANTE é responsável pelo login e senha privativa porventura recebidos, que constituem sua identificação para uso dos serviços, os quais são pessoais e intransferíveis.

3.12 É obrigação do ASSINANTE providenciar a aceitação ou rejeição dos serviços nas formas disponibilizadas pela PRESTADORA no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da data de ativação, que se dará com a entrega efetiva do serviço contratado, independente do uso efetivo ou não.

3.13 A falta de aceite do serviço contratado por culpa do ASSINANTE acarretará a aceitação tácita do mesmo a contar do terceiro dia após a ativação do serviço, autorizando o respectivo faturamento na forma pactuada.

3.14 O ASSINANTE se compromete a não utilizar e não permitir que qualquer pessoa a ele vinculada utilize os equipamentos, sistemas e infraestrutura disponibilizados por meio deste contrato para encaminhamento de chamadas originadas no STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), de qualquer modalidade.

3.15 O ASSINANTE tem direito a: a) informação correta e adequada sobre as condições de prestação do serviço; b) inviolabilidade e sigilo de sua comunicação nos termos da lei; c) suspensão e cancelamento do serviço conforme indicado na cláusula 5 e na forma da lei; d) atendimento eficiente às suas demandas; e) contestar os débitos que entender devidos, com a suspensão da cobrança até receber resposta da PRESTADORA; f) desconto no valor da mensalidade por interrupções de responsabilidade da PRESTADORA superiores a 4 (quatro) horas, a contar do registro da reclamação, a ser concedido no mês subsequente, exceto se ocorrido por caso fortuito ou força maior.

3.16 O ASSINANTE se responsabiliza pelas condições de funcionamento dos seus equipamentos (celular, tv, tablet, computador, etc.) e a compatibilidade com os serviços fornecidos.

4. PAGAMENTO E ENCARGOS MORATÓRIOS

4.1 O pagamento da mensalidade e demais encargos operacionais será devido a partir da ativação do serviço, no valor e forma indicados no cabeçalho deste instrumento.

4.2 A fatura de cobrança será disponibilizada ao ASSINANTE através dos canais eletrônicos da PRESTADORA indicados na cláusula 8, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

4.3 O não pagamento da fatura na data do seu vencimento acarretará ao ASSINANTE, independentemente de notificação, o pagamento de multa de 2%, juros de 1% ao mês e correção pelo IGP-M, a partir do dia seguinte ao vencimento até o dia do efetivo pagamento.

4.4 A segunda via da fatura poderá ser acessada a qualquer momento junto aos canais de atendimento disponibilizados pela PRESTADORA, indicados na cláusula 8.

4.5 Ocorrendo a contratação de um ou mais serviços, será enviada fatura única com a cobrança dos respectivos serviços contratados.

5. RESCISÃO CONTRATUAL E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

5.1 O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses: a) se qualquer das partes deixar de cumprir suas obrigações; b) por acordo entre as partes; c) caso fortuito ou força maior que perdurem por mais de 60 dias; d) inadimplência de pagamentos.

5.2 O ASSINANTE tem ciência dos motivos que podem culminar na degradação dos serviços de comunicação multimídia (SCM) prestados, são eles: (a) Ações da natureza, tais como chuvas,

descargas atmosféricas e outras que configurem força maior; (b) Interferências prejudiciais provocadas por equipamentos de terceiros; (c) Bloqueio da visada limpa; (d) Casos fortuitos; (e) Interrupção de energia elétrica; (f) Falhas nos equipamentos e instalações; (g) Rompimento parcial ou total dos meios de rede; (h) Interrupções por ordem da ANATEL, ordem Judicial ou outra investida com poderes para tal; (i) outras previstas contratualmente.

5.3 O ASSINANTE reconhece que em caso de inadimplência ou infração contratual o mesmo estará sujeito as seguintes penalidades: (a) recebimento de notificação extrajudicial para o pagamento de débitos em aberto ou regularização da infração contratual; (b) suspensão da prestação dos serviços 15 (quinze) dias após o vencimento do boleto no caso de inadimplência, ficando restabelecido o sinal no prazo de 48 horas após a compensação do pagamento; c) após 60 (sessenta) dias de suspensão total dos serviços, e permanecendo inerte, o ASSINANTE está sujeito automaticamente à rescisão contratual e retirada dos equipamentos, tudo isso independente de qualquer notificação ou comunicação, hipótese em que o ASSINANTE ficará sujeito às penalidades previstas neste instrumento, podendo a PRESTADORA valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

5.4 A eventual tolerância da PRESTADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como nova contratação.

5.5 A alegação de não recebimento, pelo ASSINANTE, do documento de cobrança, não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento, devendo o ASSINANTE entrar em contato com a PRESTADORA para ser orientado como proceder ao pagamento dos débitos vencidos.

5.6 A suspensão ou o cancelamento do contrato não exige o ASSINANTE de suas obrigações, em especial quanto ao pagamento dos valores devidos pelo uso do serviço.

5.7 No caso de cancelamento do contrato, eventual conteúdo armazenado do ASSINANTE será apagado definitivamente no prazo de 30 dias após o cancelamento, na forma da lei.

6. REAJUSTE DE PREÇOS

6.1 Os preços estipulados neste instrumento terão seu reajuste baseado no IGPM, em período não inferior à 12 meses, ou conforme a legislação, podendo ocorrer aumentos em decorrência da flutuação dos preços de serviços inerentes a prestação do serviço.

7. PRAZOS DE INSTALAÇÃO E REPARO

7.1 A partir da solicitação do ASSINANTE, a PRESTADORA tem até 30 (trinta) dias para atender pedido de instalação, e tem até 72 (setenta e duas) horas para atender solicitações de reparo por falhas ou defeitos na prestação de serviços. Estes prazos não se aplicam para casos especiais, caso fortuito ou força maior.

7.2 Caso o problema atendido não seja atribuível à PRESTADORA, será cobrado o valor do atendimento, conforme tabela de serviços disponível na sede da PRESTADORA.

8. SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

8.1 O ASSINANTE poderá obter informações sobre os Serviços e/ou Registrar Reclamação ou Contestação de Débitos diretamente na sede da PRESTADORA, no endereço indicado no cabeçalho, ou por meio da Central de Atendimento através do telefone fixo (051) 3634-1505 e WhatsApp (051) 99721-1063, no horário das 08:00 às 20:00 horas, de segunda à sexta-feira, ou através do portal eletrônico <http://www.provedorcybernet.com.br>, ou do e-mail provedorcybernet@outlook.com, ou do Aplicativo, durante 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias por semana.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 Este contrato entra em vigor na data da ativação do serviço e vigorará por prazo indeterminado, ou pelo prazo determinado no Contrato de Permanência. Findo o prazo determinado do benefício, sem renovação, o contrato passará a vigor por prazo indeterminado e o valor será praticado sem benefícios, conforme o serviço usufruído.

9.2 O presente contrato será entregue ao ASSINANTE através dos meios eletrônicos indicados na cláusula 8.

9.3 **A alteração do Plano de Serviços contratado será formalizada através da assinatura de novo contrato.**

9.4 No caso de violação de quaisquer das cláusulas ora pactuadas, fica estipulada multa equivalente ao valor do percentual de 25% sobre o valor da mensalidade, multiplicado pelo número de meses faltantes para o término do contrato a ser paga pela parte infratora em favor da parte prejudicada, no prazo máximo de trinta dias do respectivo inadimplemento, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

9.5 **As partes assumem compromisso de confidencialidade recíproca em virtude das informações privilegiadas que tiverem acesso por meio do presente contrato,** as quais somente poderão ser utilizadas para fins de execução deste contrato, atendidas as formalidades legais, ou se exigidas por autoridade governamental e/ou ordem judicial.

9.6 O ASSINANTE obriga-se a manter todos os seus dados cadastrais atualizados.

9.7 Fica ajustado entre as partes que os dados pessoais e dados de navegação poderão ser hospedados tanto no Brasil quanto no exterior.

9.8 As partes declaram conhecer os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate e prevenção à corrupção, em especial o Código Penal Brasileiro, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 (em conjunto, "Leis Anticorrupção") e, se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

9.9 Este Contrato foi elaborado obedecendo ao disposto contido no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia aprovado pela ANATEL, através da Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013, cuja cópia o ASSINANTE poderá acessar na sede da PRESTADORA ou através do link <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614>.

9.10 O ASSINANTE também poderá contatar a ANATEL para esclarecer quaisquer dúvidas ou ter acesso a qualquer regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento Nº 133 ou pelo endereço SAUS, Quadra 6 Blocos E e H, CEP 70.070-940, Brasília – DF.

9.11 As partes declaram que firmaram entre si, separadamente, o CONTRATO DE PERMANÊNCIA, que vincula o ASSINANTE por prazo determinado, em troca da concessão de benefícios e condições diferenciadas na contratação dos serviços, válidos durante o período de contratação, sob as penalidades previstas no respectivo instrumento.

9.12 A PRESTADORA se enquadra na modalidade de Prestadora de Pequeno Porte e possui menos de cinco mil assinantes, para fins de responsabilidade e cumprimento de obrigações, conforme legislação vigente.

9.13 Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes de interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos, fica eleito o Foro da Comarca de São Sebastião do Caí - RS, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Data: Éom Princípio, 28 de Julho de 2021.



Virlle Araújo Ost
VIRLLEN ARAUJO OST EIRELI - ME