

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO
MULTIMÍDIA (SCM) – BANDA LARGA NÃO DEDICADA**

QUADRO INFORMATIVO DE CLÁUSULAS QUE, EM RESUMO, PODERÃO ONERAR A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO BANDA LARGA DA FIBRAMAIS TELECOM.

<p><u>CLÁUSULA 5.2</u> DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE VÍRTUA</p>	<p>O uso do serviço pelo ASSINANTE, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação (mesma data de recebimento de cópia deste instrumento contratual), implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados na “OS” de instalação.</p>
<p><u>CLÁUSULA 5.8</u> DA OPÇÃO FIDELIDADE</p>	<p>A OPERADORA poderá oferecer ao ASSINANTE, a qualquer momento, a OPÇÃO FIDELIDADE, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário e temporário, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da OPERADORA, em um mesmo endereço de instalação, por período mínimo preestabelecido, a critério da OPERADORA, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios. Na hipótese de o ASSINANTE desistir da OPÇÃO FIDELIDADE contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente com base no IGP-M (ou índice que o venha substituir), valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura.</p>
<p><u>CLÁUSULA 4.2</u> DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VÍRTUA</p>	<p>Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao ASSINANTE disponibilizar computador com as configurações mínimas necessárias, equipado com placa de rede e roteador Wi-Fi compatíveis.</p>
<p><u>CLÁUSULA 12</u> DA AQUISIÇÃO, DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO FACULTATIVA DO ROTEADOR OU ONU</p>	<p>O roteador Wi-Fi junto ONU Óptica, ou ainda separadamente, poderá ser cedido ao ASSINANTE em regime de comodato (empréstimo a título gratuito) ou em regime de aluguel, conforme disponibilidade da OPERADORA. Assim, quando da rescisão contratual o ASSINANTE deverá restituí-lo como lhe foi entregue, sob pena de indenizar à Operadora o valor do equipamento vigente à época do pagamento.</p>
<p><u>CLÁUSULA 5.1</u> FORMA DE PAGAMENTO</p>	<p>O ASSINANTE poderá efetuar os pagamentos através de boleto bancário, ou por outro meio que vier a ser autorizado pela OPERADORA.</p>
<p><u>CLÁUSULAS 5.7</u> DO ATRASO NO PAGAMENTO - INADIMPLEMENTO</p>	<p>O atraso no pagamento da mensalidade acarretará juros de 1% ao mês e multa de 2%, podendo também acarretar, de imediato, o bloqueio e/ou corte físico da transmissão do sinal contratado.</p>

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO
MULTIMÍDIA (SCM) – BANDA LARGA NÃO DEDICADA**

Pelo presente contrato de um lado, Y. B. SANTOS LTDA ME (FIBRAMAIS TELECOM) empresa privada devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 27.511.969/0001-83, estabelecida na RUA PENEDO, 846 – Feitosa – Maceió/AL, neste ato representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada tão somente por CONTRATADA ou OPERADORA.

E do 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 denominada simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, ou ainda ASSINANTE, nomeadas e qualificadas através do TERMO DE ADESÃO ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; tem entre si justo e contratado o presente instrumento particular que se regulará pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato compreende o fornecimento, instalação e manutenção dos meios de transmissão necessários para prestação do serviço de acesso à internet banda larga, através de provedores de acesso habilitados, desde o ponto principal de instalação, indicado pelo (a) CONTRATANTE, até a infraestrutura que integra o ambiente da prestadora.

1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela OPERADORA SCM, que se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.028221/2016-43, publicado no D.O.U do dia 13/01/2017, Seção 1, Página 9.

1.3. A adesão ao presente contrato será concretizada pela assinatura do (a) CONTRATANTE no TERMO DE ADESÃO, no ato da instalação. Esta adesão é um compromisso formal do (a) CONTRATANTE, e lhe garante o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pelo referido serviço, obrigando as partes às condições deste Contrato. Do Termo de Adesão devem constar no mínimo as seguintes informações: nome do (a) CONTRATANTE e seus dados qualificativos, modalidade/plano do serviço. O Termo de Adesão fará parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito.

1.4. Para a ativação do serviço, o (a) CONTRATANTE deverá pagar o valor da Taxa de Ativação, que lhe garante a visita técnica para implantação do serviço, conforme opção por contrato indeterminado ou Plano Fidelidade.

CLÁUSO SEGUNDA – DO PRAZO DE INSTALAÇÃO

2.1. A OPERADORA promoverá a instalação no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “OS”, **E MÁXIMO DE 60 (SESSENTA) DIAS, CONTADOS DA DATA EM QUE O ASSINANTE APRESENTAR, QUANDO NECESSÁRIO FOR, AUTORIZAÇÃO DO SÍNDICO DO CONDOMÍNIO OU DOS DEMAIS CONDÔMINOS PARA A LIGAÇÃO DOS SINAIS, OU, SE FOR O CASO, DA DATA DO TÉRMINO DAS OBRAS CIVIS. NÃO SENDO NECESSÁRIA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO NEM A REALIZAÇÃO DAS OBRAS, O PRAZO PARA A INSTALAÇÃO COMEÇARÁ A FLUIR DA DATA DA CONFIRMAÇÃO DE DISPONIBILIDADE TÉCNICA DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO.**

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

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

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

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

CLÁUSULA QUARTA – INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVICOS

4.1. A instalação, operação e manutenção dos equipamentos necessários à prestação do serviço são de competência exclusiva da FIBRAMAIS TELECOM, sendo vedada a intervenção de terceiros,

mesmo que remotamente.

4.2. No dia da instalação o (a) CONTRATANTE deverá disponibilizar roteador Wi-Fi com recurso de autenticação PPPoE. Se o roteador não estiver no local à configuração de autenticação será feita em um computador. A FIBRAMAIS TELECOM fará a configuração do roteador somente no ato da instalação do serviço, nas hipóteses de substituições, queima ou troca de roteador, a configuração é de responsabilidade do (a) CONTRATANTE.

4.3. O (a) CONTRATANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da FIBRAMAIS TELECOM, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre acesso para o desempenho de tais atividades.

4.4. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade do (a) CONTRATANTE.

4.5. O (a) CONTRATANTE DEVERÁ pagar pelos serviços abaixo, quando solicitados:

- Alteração de endereço de instalação, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA.
- Mudança ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do (a) CONTRATANTE.
- Retirada de equipamento, caso o (a) CONTRATANTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências.
- Não devolução de equipamento em comodatos, quando não é feita a devolução dos equipamentos dentro do prazo de 7 (sete) dias úteis.
- Suporte técnico improdutivo, mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços de comunicação multimídia, que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do (a) CONTRATANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do (a) CONTRATANTE ou terceiros.

Consultar previamente a CONTRATADA sobre os valores vigentes na data de solicitação.

4.6. Para atender a motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a FIBRAMAIS TELECOM poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição do (a) CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS, TAXAS E PAGAMENTOS

5.1. O (a) CONTRATANTE pagará a CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE

ADESÃO, onde constarão também o dia de vencimento e a forma de pagamento.

5.2. O uso do serviço pelo (a) CONTRATANTE por mais de 7 (sete) dias, contados da data de ativação, implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste Contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados no TERMO DE ADESÃO.

5.3. Para implantação dos serviços, o (a) CONTRATANTE pagará a FIBRAMAIS TELECOM os valores referentes à aquisição e instalação dos serviços e equipamentos (ANEXO I). A FIBRAMAIS TELECOM deverá emitir fatura para cobrança dos encargos de aquisição e instalação dos equipamentos, a qual será entregue juntamente com o carnê ao CONTRATANTE no ato da instalação ou entregue no endereço indicado após a instalação. O boleto da taxa de ativação terá como data de vencimento 10 (dez) dias após a instalação.

5.4. A primeira fatura referente à prestação dos serviços será calculada *pro rata die*, considerando-se para tanto o mês comercial como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

5.5. O não recebimento do carnê pelo (a) CONTRATANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o (a) CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua central de atendimento, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do boleto bancário.

5.6. Assim que receber o carnê o (a) CONTRATANTE deve conferir as faturas e valores, devendo entrar em contato com a CONTRATADA no prazo de 10 (dez) dias caso haja algo fora do negociado.

5.7. O boleto bancário terá vencimento conforme (ANEXO I), sendo que a inadimplência sujeitará o (a) CONTRATANTE, independente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

a) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de correção monetária do débito pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas e juros de mora de 1% (hum por cento) ao mês *pro rata die*.

b) Não havendo o pagamento por parte do (a) CONTRATANTE após 15 (quinze) dias do vencimento, a CONTRATADA notificará o (a) CONTRATANTE por mensagem eletrônica ou correspondência para o último endereço constante de sua base cadastral, levando ciência da pendência e terá suspenso parcialmente os serviços até a compensação do débito.

c) O período de suspensão motivado por descumprimento contratual, ou por inadimplência do

(a) CONTRATANTE, não ensejará qualquer espécie de compensação ao (a) CONTRATANTE, que continua obrigado ao cumprimento dos termos contratuais, inclusive dos pagamentos avançados.

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

e) Transcorrido 30 (trinta) dias do início da suspensão total do serviço, o presente CONTRATO poderá ser rescindido.

e.1) Rescindido o presente Contrato de Prestação de Serviço, a FIBRAMAIS TELECOM encaminhará ao (a) CONTRATANTE, no prazo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência para o último endereço constante de sua base cadastral.

e.2) Sem prejuízo da exigibilidade do débito, o (a) CONTRATANTE deverá entregar os equipamentos fornecidos em forma de comodato na sede da FIBRAMAIS TELECOM ou conforme agendamento para retirada dos equipamentos no local do (a) CONTRATANTE no prazo de 7 (sete) dias úteis. A não entrega dos equipamentos em pleno funcionamento no prazo aqui estipulado gerará multa no importe de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

f) No caso de inadimplência, a FIBRAMAIS TELECOM está autorizada a enviar os dados cadastrais do (a) CONTRATANTE para inscrição nos órgãos de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, além de protesto, mediante prévia notificação.

g) Após a notificação da inclusão no SCPC (Serviço Centralizado de Proteção ao Crédito) ou do cartório de protesto, o devedor terá o prazo de 15 dias para entrar em contato com a CONTRATADA ou regularizar a pendência. Após este prazo, caso não se manifeste a inclusão será concluída.

5.8. O serviço será reativado no prazo máximo de vinte e quatro horas, após a compensação bancária e/ou apresentação do comprovante de pagamento. A CONTRATADA poderá oferecer ao (a) CONTRATANTE, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO FIDELIDADE, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da CONTRATADA, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, de 12 meses, a critério da CONTRATADA, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios. Na hipótese do (a) CONTRATANTE desistir da OPÇÃO FIDELIDADE contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido

monetariamente com base no IGP-M da Fundação Getúlio Vargas (ou índice que o venha substituir) valor este, que será cobrado automaticamente mediante fatura. Os benefícios/vantagens/ descontos estão atrelados no CONTRATO DE PERMANÊNCIA – FIDELIDADE.

5.9. No caso de desistência da OPÇÃO FIDELIDADE cujo benefício concedido incluía descontos na TAXA DE INSTALAÇÃO, o pagamento deste benefício será integralmente devido.

5.10. O valor mensal deste contrato será reajustado anualmente, na exata proporção da variação acumulada do IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, verificada nos doze meses imediatamente anteriores ao mês do reajuste.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

6.1. O presente instrumento terá como prazo de duração o período estipulado no TERMO DE ADESÃO a contar da data de assinatura do mesmo.

6.2. Findo o prazo contratual, sem que haja qualquer manifestação por escrito via DOCUMENTO DECLARATIVO das partes objetivando a rescisão do mesmo, haverá a prorrogação automática do contrato, por igual período, sucessivamente.

6.3. Em caso de ALTERAÇÕES DE DADOS informativos deste documento, nova contratação se fará necessária. Em MUDANÇA DE CLÁUSULAS contratuais, faculta-se a feitura por Termo Aditivo específico desde que ambas as partes estejam de comum acordo.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA INSTALAÇÃO E ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO

7.1. O prazo para disponibilização da conexão poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (I) caso o (a) CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computadores /estações de trabalho adequadas para os serviços; (II) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (III) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (IV) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

7.2. Para instalação e bom funcionamento do serviço, é necessário que o (a) CONTRATANTE tenha disponível todos os equipamentos e infraestrutura de rede de dados, rede elétrica e de segurança conforme os padrões especificados pela CONTRATADA.

7.3. É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso o

ASSINANTE deseje transferir a prestação do(s) serviço(s) contratado(s) para endereço onde exista previsão para atendimento futuro do(s) serviço(s), desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação do(s) serviço(s) será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** vigente. **Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o ASSINANTE pagará à OPERADORA a taxa de transferência por ela cobrada na ocasião.**

7.4. O (a) **CONTRATANTE** em situações de **ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO** deverá consultar se existe viabilidade técnica para a nova localidade. Havendo viabilidade técnica para a nova localidade, a **CONTRATADA** cobrará os custos referentes ao valor estabelecido na cláusula 4.5.

7.5. Se o (a) **CONTRATANTE** optar em alterar o local de instalação para outro ambiente no mesmo endereço de contratação, o mesmo deverá arcar com as despesas relativas a esta mudança conforme a cláusula 4.5.

7.6. A **CONTRATADA** não será responsável por prejuízos que possam ser causados ao (a) **CONTRATANTE** durante a prestação de serviços, principalmente em caso de atrasos de instalação motivados por casos fortuitos, força maior ou de responsabilidade do (a) **CONTRATANTE**.

7.7. O (a) **CONTRATANTE** ao assinar o presente instrumento contratual, estará totalmente de acordo com a realização dos serviços de instalação realizados pela **CONTRATADA**.

7.8. O presente contrato estará rescindido em pleno direito, caso não haja viabilidade técnica no momento da instalação.

CLÁUSULA OITAVA – DA MANUTENÇÃO E DANIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

8.1. A **CONTRATADA** se responsabilizará exclusivamente em relação ao provimento de acesso à “Internet”, **SENDO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO (a) CONTRATANTE** a manutenção ou reparos de eventuais danos em seu hardware, software ou quaisquer itens relacionados à sua rede interna.

8.2. Por motivos de adequação técnica, a **CONTRATADA** poderá substituir os equipamentos instalados para melhor fornecimento do serviço, mediante notificação prévia do (a) **CONTRATANTE** e caso estes equipamentos estejam em regime de comodato. Se os equipamentos que estão em **REGIME DE COMODATO (Empréstimo Gratuito)** forem

danificados por parte do (a) CONTRATANTE, o mesmo deverá imediatamente entrar em contato no telefone do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) requerendo a reposição e precedendo com o pagamento integral do equipamento à CONTRATADA. Estando o equipamento fora da linha, este será substituído pelo equivalente no mercado atual, indicado pela CONTRATADA.

8.3. A CONTRATADA poderá cobrar uma taxa de VISITA IMPRODUTIVA de acordo com a tabela em vigor descrito na cláusula 4.5 nas situações de visitas técnicas que forem improdutivoas, ou seja, onde o defeito estiver na infraestrutura do (a) CONTRATANTE ou USUÁRIO.

8.4. A CONTRATADA reserva-se ao direito de não fornecimento de Suporte Técnico por ausência do (a) CONTRATANTE no local, podendo dar como encerrado o Protocolo de Atendimento solicitado.

8.5. As visitas técnicas em que não forem constatadas falhas nos equipamentos da CONTRATADA ou nas quais estiver ausente o (a) **CONTRATANTE** ou responsável autorizado por ele, não sendo permitida a entrada da **CONTRATADA** para os reparos necessários, serão cobradas normalmente à taxa de visita improdutiva segundo tabela em vigor descrito na cláusula 4.5.

CLÁUSULA NONA – DO FUNCIONAMENTO

9.1. Fica estipulado que o prazo de atendimento presencial para CONTRATOS RESIDÊNCIAIS E COMERCIAIS será de 72 horas após a abertura do protocolo de atendimento.

9.2. O serviço contratado não poderá ser interrompido ainda que de forma temporária, antes do vencimento contratual, sob a alegação do **NÃO USO POR PARTE DO CONTRATANTE**.

9.3. O serviço fornecido pela CONTRATADA estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana, podendo temporariamente haver interrupção ou suspensão de natureza técnica operacional preventiva e/ou corretiva. Em situações nas quais a CONTRATADA comunicará o (a) CONTRATANTE através de contato telefônico ou meio que seja possível, salvo se o motivo da (s) interrupção (s) ocorrer em virtude de fenômenos naturais ou casos fortuitos.

9.4. Em paralisações ocasionadas diretamente pela CONTRATADA, haverá desconto proporcional em virtude do tempo de indisponibilidade do serviço, desde que seja apresentado pelo (a) CONTRATANTE o protocolo da abertura do atendimento telefônico.

9.5. A CONTRATADA em nenhum momento poderá ser responsabilizada por prejuízos causados devido à interrupção dos serviços por motivos de manutenção preventiva, corretiva,

casos fortuitos ou força maior.

9.6. A CONTRATADA não se responsabilizará pelo funcionamento do serviço em situações em que o (a) CONTRATANTE mude a exata localização dos equipamentos ou ainda instale programas ou dispositivos que possam prejudicar o serviço.

9.7. O (a) CONTRATANTE está ciente de que no decurso deste contrato poderá haver obstruções físicas do sinal causadas por edificações, placas e torres, sendo que nesta situação à CONTRATADA não se responsabilizará pela qualidade ou continuidade dos serviços ou qualquer outro prejuízo que o (a) CONTRATANTE eventualmente venha ter devido a estes motivos.

9.8. O (a) CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

9.9. O (a) CONTRATANTE terá à sua disposição para solução de eventuais problemas com a conexão o telefone (82) 3022-6752 e os demais telefones listados no site www.fibramais.digital. O período de atendimento para CONTRATOS RESIDÊNCIAIS E COMERCIAIS são de segunda a sexta-feira em horário comercial das 08 às 20h e aos sábados das 08 às 12h.

9.10. A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

9.11. O (a) CONTRATANTE entende e concorda que o serviço poderá estar eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada ou emergencial, dificuldades técnicas ou outros fatores fora do controle da CONTRATADA, as interrupções do acesso causadas por falhas nos equipamentos do usuário, falta de energia elétrica no endereço do usuário, perda de configuração efetuada pela CONTRATADA através de variações elétricas ou quaisquer outras causadas pelos usuários ou outros, não constituíram falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA prevista neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE CONEXÃO COM A INTERNET

10.1. O (a) CONTRATANTE receberá do PROVEDOR DE INTERNET, quando necessário, a identificação e senha necessária para fazer a conexão com a internet, não podendo

em hipótese alguma ter a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais/econômicos.

10.2. A Conexão à internet significa uma ligação ponto a ponto com outros computadores conectados em qualquer parte do mundo. A velocidade desta conexão depende também da velocidade disponível para estes outros computadores e do número de conexões simultâneas que os computadores envolvidos mantêm naquele momento, além de outros fatores como o do bom funcionamento de hardware e software envolvidos em todas as conexões. Desta forma, a **CONTRATADA NÃO PODERÁ GARANTIR A VELOCIDADE CONTRATADA EM TODAS AS CONEXÕES**, devido ao grande número de fatores envolvidos.

10.3. O compartilhamento da internet poderá ser realizado somente no endereço de instalação do (a) **CONTRATANTE** sendo que a utilização indevida ou sublocação do acesso à internet, uma vez comprovado, acarretará na suspensão imediata do serviço e rescisão do contrato por presunção de quebra contratual. Poderá à **CONTRATADA** proceder de modo a lavrar BO (Boletim de Ocorrência de Preservação de Direitos) em desfavor do (a) **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO CONTRATUAL

11.1. O prazo de vigência Contratual regerá conforme **TERMO DE ADESÃO**.

11.2. O (a) **CONTRATANTE** poderá rescindir o contrato antes do prazo de vigência ou não prorrogar o mesmo, desde que comunique por escrito à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para o e-mail cancelamento@fibramais.digital sob pena de multa equivalente a uma mensalidade caso o prazo da comunicação não seja respeitado.

11.3. Se a rescisão ocorrer antes do término deste contrato, sem que a **FIBRAMAIS TELECOM** tenha dado causa, fica estipulada uma multa correspondente ao valor dos benefícios concedidos no ato da **ADESÃO**, bem como multa rescisória “ambos” descritos no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA - FIDELIDADE**, a título de multa por rescisão antecipada do presente contrato. Reserva-se ainda à **CONTRATADA**, o direito da **NÃO DEVOLUÇÃO DE QUALQUER VALOR PAGO**. Onde os mesmos foram utilizados para gastos operacionais. Em que o (a) **CONTRATANTE** deverá autorizar a retirada de todos os equipamentos que ficaram em **COMODATO** (Empréstimo Gratuito), assim que solicitado pela **CONTRATADA**, sendo cobrados os custos a **DESINSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS** conforme em tabela descrito na cláusula 4.5.

11.3.1. Haverá a incidência da multa estipulada no item 11.3., independentemente, de

qualquer outra modalidade de multa e/ou penalidade que as partes tenham convencionado no Contrato de Permanência – Fidelidade, bem como da perda dos benefícios/descontos/vantagens, os quais deverão ser integralmente ressarcidos pelo (a) **CONTRATANTE** a FIBRAMAIS TELECOM.

11.4. Se nenhuma das partes demonstrar interesse em rescindir o contrato, o mesmo será renovado automaticamente por prazo indeterminado.

11.4.1. Os benefícios/vantagens/descontos concedidos no Contrato de Permanência – Fidelidade findarão conforme prazo estipulado nele, não permanecendo na hipótese de prorrogação automática deste instrumento – prazo indeterminado.

11.4.2. Na hipótese do contrato passar a vigor por prazo indeterminado, a rescisão poderá ser requerida, pelo (a) **CONTRATANTE** a qualquer tempo, desde que a **CONTRATADA** seja notificada com antecedência mínima de 30 dias, por e-mail para cancelamento@fibramais.digital ou via telefone – canais de atendimento.

11.4.3. Será devido pelo (a) **CONTRATANTE** o pagamento dos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão.

11.4.4. Independentemente de qual seja a causa da rescisão contratual, o (a) **CONTRATANTE** deverá entregar os equipamentos fornecidos em forma de comodato. A não entrega dos equipamentos em pleno funcionamento no prazo aqui estipulado gerará multa no importe de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

11.5. Tanto para rescisão contratual antes do prazo de vigência, assim como para contratos por prazo indeterminado, a partir do momento da solicitação será encaminhado para o e-mail do (a) **CONTRATANTE** o Termo de Cancelamento, onde constará o valor das verbas rescisórias.

11.6. O (a) **CONTRATANTE** deverá assinar, dando a ciência que está de acordo, devolver assinado por e-mail para concluir o cancelamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – COMODATO DE EQUIPAMENTO

12.1. Os equipamentos instalados que estão discriminados no TERMO DE ADESÃO, ficarão em REGIME DE COMODATO (Empréstimo Gratuito), enquanto o (a) **CONTRATANTE** estiver ativo no serviço.

12.2. O (a) **CONTRATANTE** como administrador dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**, não poderá em nenhuma hipótese colocar à venda, dar em comodato, doar e

substituir peças dos bens confiados à sua guarda.

12.3. O (a) **CONTRATANTE** aqui **COMODATÁRIO (A)** obriga-se a conservar os equipamentos para que funcione perfeitamente durante a vigência do contrato. Os equipamentos emprestados não poderão ser utilizados em desconforme com o presente instrumento ou a natureza dos mesmos, sob pena de responder um processo judicial por perdas e danos.

12.4. O **CONTRATANTE** deverá devolver os equipamentos emprestados em regime de comodato assim que exigidos pela **CONTRATADA** em situações de **RESCISÃO CONTRATUAL**, sob pena de pagar a taxa de “Não devolução do equipamento” conforme especifico na cláusula 4.5.

12.5. Em situações excepcionais, em que o (a) **CONTRATANTE** for proprietário do equipamento, não se aplicará as cláusulas referentes ao Regime de Comodato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – MUDANÇA DE VELOCIDADE

13.1. Para a realização da **MUDANÇA DE VELOCIDADE**, onde o (a) **CONTRATANTE** opte em alterar a sua velocidade de acesso à internet, deverá encaminhar um e-mail para administrativo@fibramais.digital solicitando a alteração da velocidade, a partir daí será feito um novo **TERMO DE ADESÃO** (obrigatório), onde o (a) **CONTRATANTE** deverá assinar e devolver para que seja feito as alterações no sistema.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – REDE FÍSICA E LÓGICA

14.1. Fica estabelecido que a segurança da **REDE LOCAL** no que diz respeito à parte **FÍSICA** ou **LÓGICA** e ainda, referente a recursos disponíveis, é de **INTEIRA E ÚNICA RESPONSABILIDADE DO (A) CONTRATANTE**. Não podendo a **CONTRATADA**, se responsabilizar por quaisquer danos, perdas, indisponibilidades de recursos ou serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – SUSPENSÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DO (A) CONTRATANTE

15.1. O (a) **CONTRATANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte dias), mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação

multimídia contratados no mesmo endereço.

15.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face do (a) **CONTRATANTE** inadimplente, ou que não está em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão do serviço, o (a) **CONTRATANTE** inadimplente terá que realizar todos os pagamentos de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

15.1.2. O prazo de suspensão dos serviços de comunicação multimídia não utilizados pelo (a) **CONTRATANTE** não será cumulativo de um ano para o outro.

15.1.3. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo (a) **CONTRATANTE**, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela **CONTRATADA**, sendo também reativada as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

15.2. Não será efetuada qualquer cobrança pela **CONTRATADA**, para acatamento do pedido de suspensão dos serviços de comunicação multimídia. Assim como não será efetuada qualquer emissão de cobrança em relação aos serviços de comunicação multimídia durante o período de suspensão solicitado pelo (a) **CONTRATANTE**. E, quando dos serviços de restabelecimento dos serviços suspensos, também não será feita qualquer cobrança em face do (a) **CONTRATANTE**.

15.3. O período de suspensão não contará na vigência do contrato, prorrogando assim o término do mesmo.

15.4. O (a) **CONTRATANTE** poderá requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não será feita qualquer cobrança pela **CONTRATADA** quando o (a) **CONTRATANTE** requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia em prazo inferior ao previsto inicialmente.

15.4.1. Caso seja feito a solicitação de restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o (a) **CONTRATANTE**, posteriormente a reativação, dentro do mesmo período de 12 meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços de comunicação multimídia em relação ao período de suspensão não utilizado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DEMAIS SITUAÇÕES, VEDACÕES E PADRÕES ÉTICOS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

16.1. Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao

(82) **3022-6752**

(82) **9 9809-7021**

✉ contato@fibramais.digital

🌐 www.fibramais.digital

📍 Av. Gov. Lamenha Filho, 846
Maceió/AL CEP:57043-000

CONTRATANTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

- a) proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à CONTRATADA, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação;
- b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço da CONTRATADA.
- c) utilizar a rede da CONTRATADA para utilização de serviços não contratados.

16.2. A contratação do serviço não abrange serviços de voz que utilizem a INTERNET como meio (VOIP).

16.3. PRÁTICAS LESIVAS

16.3.1. Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço da CONTRATADA e/ou aos demais **CONTRATANTES**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

- a) O **CONTRATANTE** será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a OPERADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CONTRATANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados;
- b) As tentativas de obter acesso não autorizado tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **CONTRATANTE**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **CONTRATANTE** ou colocar à prova a segurança de outras redes;
- c) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro ASSINANTE, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;
- d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;
- e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-tróia” em computadores de assinantes ou terceiros;
- f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

16.4. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

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

Enfim, compromete-se o usuário a observar os padrões éticos e morais vigentes na Internet e as leis nacionais e internacionais aplicáveis à espécie.

Fica leito o Foro da Comarca de Maceió - AL para quaisquer questões relativas ao presente contrato. E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença de duas testemunhas, abaixo assinadas.

Maceió, 02 de abril de 2019.

Y. B. SANTOS LTDA ME

CNPJ: 27.511.969/0001-83

ANEXO I – FICHA PRÉ-CADASTRO

CONTRATANTE:		
CPF/MF:	RG N°:	
Endereço de Instalação:		
Endereço de Cobrança:		
Município:	UF:	CEP:
Email:		
Telefone (1):	Telefone (2):	
SERVIÇO CONTRATADO: () CABO () FTTH () VDSL		
Velocidade:	Outros:	
Prazo: Início: ____/____/____	Término: ____/____/____	
Valor Mensal: R\$	Valor Instalação: R\$	
Valor Equipamento: R\$		
Data Vencimento: () 10 () 15 () 20 () 25		
Equipamento em Comodato: () INTERNET A CABO (cabo de rede)		
() INTERNET FTTH (ONU, cordão óptico e PTO)		
() INTERNET VDSL (modem)		
Outros equipamentos em Comodato:		
Benefício/Descontos/Vantagens*:		

Maceió/AL, terça-feira, 7 de maio de 2024

FIBRAMAIS TELECOM

CONTRATANTE

CPF:

** Os benefícios/descontos/vantagens estão atrelados ao Contrato de Permanência -Fidelidade firmado juntamente com o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) – Banda Larga não Dedicada. Sendo que neste ato, a CONTRATANTE declara ter pleno conhecimento que os benefícios/descontos/vantagens, aqui concedidos, estão atrelados ao cumprimento integral do Contrato de Permanência.*