



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

DAS PARTES

Pelo presente, TLC Serviços em Telecomunicações Ltda. ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 11766217/0001-23, com sede na Rua Guilherme Guinle, 457/469 – Sala 03, Bairro Pae Cará - CEP 11450-260, na cidade de Guarujá, Estado do SP, Autorizada pela ANATEL à prestação de serviços de comunicação multimídia por intermédio do SCM, nos termos do ATO nº 707 de 06/02/2012, Processo n.º 53500014731/2011, doravante denominada OPERADORA, coloca à disposição de seu ASSINANTE, após a assinatura do Termo de Adesão ou Aceitação Eletrônica deste contrato, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), Provimento de Acesso pago à internet por conexão definida no retromencionado Termo de Adesão, doravante denominado SERVIÇO ou PLANO.

DAS DEFINIÇÕES

A) Para fins deste contrato, a expressão “Termo de Adesão” designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou on line) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Adesão, assinado, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.



B) O “Assinante”, assim referido neste instrumento, é a pessoa natural qualificada no Termo de Adesão respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra, como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

C) “Compartilhamento do Acesso” significa a utilização de uma conexão à Internet ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

D) “Suporte Técnico” constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à Internet.

E) “Velocidade de Conexão” significa a quantidade de bits (1/8 de byte) a ser verificado entre o ponto de conexão do ASSINANTE (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da OPERADORA ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido OPERADORA para ASSINANTE. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da OPERADORA, dadas as características da internet (quantidade de hops, carga de links externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.



F) “Fidelidade” significa período contratual mínimo, a ser cumprido pelo ASSINANTE, em meses de utilização do serviço contratado, que visa equilibrar financeiramente os planos que contam com descontos e/ou vantagens promocionais. No caso de não cumprimento integral da fidelidade, aplicar-se-á multa compensatória estipulada na Cláusula oitava deste Contrato, a ser paga no ato do cancelamento.

G) “Hospedagem” denota o espaço nos servidores da OPERADORA para publicação de conteúdo de interesse e responsabilidade integral do cliente. A criação, desenvolvimento, atualizações, correções deste material, em nenhuma hipótese, estarão sob a responsabilidade da OPERADORA. Se houver domínio virtual, é de responsabilidade do cliente a obtenção do(s) referido(s) domínio(s), bem como os pagamentos das respectivas taxas de registro e manutenção.

H) “IP” é o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Network Address Translation), “Fixo” ou “Variável” a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IPs fixos e válidos ou blocos de IPs somente é feita mediante acordo com a OPERADORA e está sujeito a uma consulta previa de disponibilidade.

I) “Comodato”, para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da OPERADORA ao ASSINANTE, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo ASSINANTE, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela OPERADORA em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.



J) “Serviço de Telecomunicações” é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste instrumento o provimento de acesso pago à internet na modalidade escolhida pelo ASSINANTE e na localidade indicada no TERMO DE ADESÃO, bem como a prestação de serviços de suporte técnico via e-mail, chat ou telefone, destinado à pessoa física maior de 18 anos ou menor representado pelo responsável legal, o qual será responsável civil e criminalmente pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

1.1.1 – Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da OPERADORA a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 272, de 9 de agosto de 2001, e demais normas aplicáveis à espécie.



1.3. A prestação do SCM será realizada diretamente pela OPERADORA, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do ATO nº 707/2012 Processo n.º 53500.014731/2011, com telefone de atendimento n.º 0800.3341182 e endereço eletrônico < <http://www.tlc.net.br/>>

CLÁUSULA SEGUNDA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO ASSINANTE E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

2.1. Após o cadastramento do ASSINANTE, e a partir da aceitação deste Contrato, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, durante prazo indeterminado, na modalidade contratada, em conformidade com o Termo de Adesão.

2.1.1. Estando o imóvel do ASSINANTE dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços por parte da OPERADORA é de 10(dez) dias úteis a partir da data em que o ASSINANTE disponibilizar as condições físicas do imóvel para as instalações pertinentes ao serviço aderido, além de, sempre que necessário for, providenciar a autorização escrita do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para ligação do mencionado sistema. Estando regular o local para instalação, ou não sendo necessária a referida autorização e nem a realização de obras, o prazo para a instalação começará a fluir a partir da data da ciência, pela OPERADORA, da assinatura do “TERMO DE ADESÃO” firmado pelo ASSINANTE à proposta de serviços.



2.2. A OPERADORA poderá, a seu critério, conceder ao ASSINANTE condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estão disponíveis na página da “Central do Assinante” no site < <http://www.tlc.net.br/> >. e que deverão ser observadas e respeitadas pelo ASSINANTE a partir da contratação dos serviços. A OPERADORA reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos ASSINANTES, por que delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

2.3. O ASSINANTE declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da OPERADORA, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo.

2.4. Para usufruir do serviço o ASSINANTE deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais modem, adaptador de rede, receptor de satélite, dentre outros, bem como meios contratados de terceiros, como a linha telefônica, arcando com todos os custos envolvidos.

2.5. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o ASSINANTE deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a OPERADORA, por escrito, e-mail, carta, fax ou por telefone através da Central do Assinante, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.



2.6. O ASSINANTE deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A OPERADORA poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o ASSINANTE será notificado pela OPERADORA para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A OPERADORA poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo ASSINANTE, sem interrupção dos pagamentos devidos.

2.7. O ASSINANTE autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da OPERADORA.

2.8. Ao cadastrar-se, o ASSINANTE deverá registrar sua senha de acesso ao serviço objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados do ASSINANTE.

2.9. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo ASSINANTE a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o ASSINANTE deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O ASSINANTE é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha.



2.9. O ASSINANTE autoriza a OPERADORA a (I) compartilhar as informações fornecidas pelo ASSINANTE relativas a seus dados cadastrais com sites que sejam parceiros da OPERADORA, ou empresas que com ela mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (II) utilizar arquivos temporários (“cookies”) para a identificação dos ASSINANTES; e (III) enviar e-mails para o

endereço eletrônico informado pelo ASSINANTE no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do ASSINANTE. A OPERADORA poderá também entrar em contato com o ASSINANTE por telefone.

2.10. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo ASSINANTE, incluindo a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

2.11. 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 deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, 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 serviço 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 FIDELIDADE vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o ASSINANTE pagará a OPERADORA a taxa de transferência cobrada na ocasião.



2.12. A instalação dos equipamentos que esteja sujeita à aprovação dos dados cadastrais do ASSINANTE e à análise técnica da OPERADORA ocorrerá em data a ser agendada com o ASSINANTE, após a assinatura do contrato.

2.13. É imprescindível a presença do ASSINANTE ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo ASSINANTE. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A OPERADORA não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo ASSINANTE, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infra-estrutura da OPERADORA. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a OPERADORA isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

2.14. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Pára-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) No-break. A OPERADORA não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao ASSINANTE, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.



CLÁUSULA TERCEIRA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS.

3.1. A OPERADORA disponibilizará ao ASSINANTE, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no “TERMO DE ADESÃO”, ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à OPERADORA caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

3.2. O ASSINANTE se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no “TERMO DE ADESÃO”, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

3.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no “TERMO DE ADESÃO” será o de venda do equipamento pela OPERADORA, na hipótese de destruição ou deterioração pelo seu uso indevido, na época em que se exigir o pagamento.

3.3. É vedado ao ASSINANTE alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da OPERADORA devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no “TERMO DE ADESÃO” ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do ASSINANTE.



3.4. O ASSINANTE renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da OPERADORA em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

3.5. A OPERADORA poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao ASSINANTE, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

CLÁUSULA QUARTA - DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

4.1. A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico pelo e-mail ou chat disponibilizado no site da OPERADORA < <http://www.tlc.net.br/> >, ou por telefone, cujo número de atendimento é 0800.3341182 durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

4.1.1. O ASSINANTE, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da OPERADORA. Efetuada a visita pelos técnicos da Central de Atendimento e constatado que o problema encontra-se na rede do ASSINANTE (computador, rede interna, cabeamento interno, etc.), será cobrada TAXA DE VISITA no valor que será informado ao ASSINANTE quando da solicitação do reparo. Tal TAXA DE VISITA será cobrada, ainda, quando o ASSINANTE recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.



4.2. A OPERADORA terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo ASSINANTE, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para atendimento.

4.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela OPERADORA terão somente o objetivo de auxiliar os ASSINANTES na solução de problemas relacionados a:

a) acesso à Internet (conexão à Internet, configuração do navegador MS Internet Explorer e leitor de e-mails MS Outlook Express);

b) cadastro (esclarecimentos para novos assinantes).

4.4. A conduta do ASSINANTE, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da OPERADORA não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

4.5. A responsabilidade da OPERADORA limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do ASSINANTE referentes ao objeto deste contrato.

4.6. A OPERADORA não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.



4.7. A OPERADORA exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao ASSINANTE ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato, no caso de as mesmas serem feitas pelo próprio ASSINANTE.

4.8. A OPERADORA não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do ASSINANTE ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

4.9. A OPERADORA não garante prestação de suporte quando os equipamentos do ASSINANTE não forem compatíveis ou conhecidos pela OPERADORA ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O ASSINANTE poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela OPERADORA.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA OPERADORA

5.1 - São deveres da OPERADORA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:



5.1.1 – Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), cabe à OPERADORA se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

5.1.2 – Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, especialmente em seu Artigo 47, 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, por meio de discagem direta gratuita através do número 0800.3341182, durante 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

5.2. Cumprirá à OPERADORA respeitar a privacidade do ASSINANTE, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.



5.3 - A OPERADORA se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP fixo atribuído ao ASSINANTE, mediante prévia comunicação, exclusivamente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da OPERADORA.

5.4. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em kbps (quilobits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido. A OPERADORA utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - Internet, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego.

5.5. A OPERADORA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA OPERADORA

6.1 - É de inteira responsabilidade do ASSINANTE: (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.



6.2 - Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

6.3 – Os serviços de Comunicação Multimídia prestados pela OPERADORA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

6.4 – O ASSINANTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à OPERADORA qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

7.1 - São deveres do ASSINANTE, dentre outros previstos no Capítulo IV do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:

7.1.1 – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no Termo de Adesão.

7.1.2 – Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à OPERADORA qualquer eventual anormalidade observada.



7.1.3 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 60 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, quais sejam:

(i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel.

7.1.4 – Permitir às pessoas designadas pela OPERADORA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.

7.1.5 – Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

7.2 – Nos termos do Artigo 59 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, o ASSINANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

7.2.1 – de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;

7.2.2 – à liberdade de escolha do Prestador de Serviços de Valor Adicionado - SVA;



7.2.3 – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

7.2.4 – à inviolabilidade e ao sigilo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

7.2.5 – ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

7.2.6 – ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

7.2.7 – não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;

7.2.8 – ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

7.3. É facultado ao ASSINANTE o “Compartilhamento do Acesso”, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam na residência do ASSINANTE (pessoa física), sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado.

7.3.1. Neste caso, o suporte prestado pela OPERADORA limita-se ao meio de conexão OPERADORA ao ASSINANTE, isto é, a OPERADORA deve somente informar ao ASSINANTE os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento ficam sob responsabilidade do ASSINANTE.



7.3.2 No caso do ASSINANTE compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade à OPERADORA.

7.4. É facultado ao ASSINANTE alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

7.5. O ASSINANTE compromete-se a observar o “Termo de Uso do Serviço” previsto na Cláusula nova deste Contrato.

7.6. O ASSINANTE é o único responsável (I) pela obtenção e apresentação à OPERADORA de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio ASSINANTE e/ou às suas instalações, (II) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infra-estrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (III) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive à OPERADORA, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do ASSINANTE para a execução deste Contrato.

7.7. O ASSINANTE deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela OPERADORA, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.



7.8. O ASSINANTE é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (conjunto de equipamentos do ASSINANTE após o equipamento ou meio de conexão a OPERADORA) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O ASSINANTE é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo à OPERADORA nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do ASSINANTE os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).

CLÁUSULA OITAVA - DA FIDELIDADE.

8.1. São disponibilizadas ao ASSINANTE duas formas de contratação dos serviços: (I) através de pagamento integral do custo de instalação dos equipamentos, por meio da taxa de instalação; (II) pagamento do custo de instalação dos equipamentos, por meio do Plano de FIDELIDADE.

8.1.1. Pelo Plano de FIDELIDADE, o ASSINANTE pagará um valor reduzido do custo do equipamento de instalação, a ser definido no “TERMO DE ADESÃO”, assumindo a responsabilidade de não rescindir o presente contrato de prestação de serviço dentro de um prazo mínimo de 12 (doze) meses contados da contratação.

8.1.2. Em caso de descumprimento do prazo de FIDELIDADE, definido na cláusula anterior, pelo ASSINANTE, o mesmo estará sujeito ao pagamento de multa no importe do valor da taxa de instalação vigente no ato da rescisão, estando o ASSINANTE ciente de que a multa aqui estipulada, refere-se à indenização pelos custos de instalação ainda não pagos e depreciação do equipamento.



8.2. Além da escolha de modalidade e planos, a OPERADORA poderá oferecer ao ASSINANTE, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, 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 pacotes integrados de produtos, a ser definido no “TERMO DE ADESÃO”, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da OPERADORA, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

8.2.1 Na hipótese de o ASSINANTE desistir da opção de FIDELIDADE contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido referente aos meses efetivamente utilizados, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da opção de FIDELIDADE cujo benefício concedido incluía também a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.

8.2.2. Durante a vigência da FIDELIDADE, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de FIDELIDADE, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 8.2.1 acima.



8.3. Findo o período pré-estabelecido de FIDELIDADE, havendo interesse, e a critério da OPERADORA, a opção FIDELIDADE poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a OPERADORA não estará obrigada a conceder qualquer benefício.

Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

CLÁUSULA NONA - DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

9.1. É defeso ao ASSINANTE utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;



- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da OPERADORA ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da OPERADORA ou de terceiros;
- g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da OPERADORA ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à Internet;
- i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como “spam” ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da OPERADORA e/ou reiteradas reclamações de assinantes.



j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.

k) A divulgação de imagens e idéias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do ASSINANTE ou de terceiros.

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a OPERADORA autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do ASSINANTE, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

9.2. O ASSINANTE responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria OPERADORA, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o ASSINANTE remunerará a OPERADORA nos valores e condições de pagamento ajustados no TERMO DE ADESÃO.



10.2 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (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 liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

10.3 - O valor da mensalidade, prevista no item 10.1, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

10.4 - Para a cobrança dos valores, a OPERADORA poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, 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.

10.5 - O não recebimento da cobrança pelo ASSINANTE não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a OPERADORA, por intermédio de sua Central de Atendimento (telefone 0800.3341182 ou < <http://www.tlc.net.br/> >), para que seja orientado em como proceder ao depósito dos valores.



10.6 - O atraso no pagamento em período superior a 10 (dez/) dias, poderá implicar, a critério da OPERADORA, mediante prévia comunicação ao ASSINANTE, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

10.7 - Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos previstos no item 10.6 da presente Cláusula, poderá a OPERADORA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

11.1 - O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do ASSINANTE no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

11.2 - Na hipótese de o ASSINANTE optar pela opção “Fidelidade” do serviço ora contratado, o referido contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado se, findo este período, o ASSINANTE continuar utilizando o serviço.

11.3 - Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo ASSINANTE:



11.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo ASSINANTE, este deverá, no ato do pedido do cancelamento, ler atentamente o protocolo de cancelamento recebido, efetuando o pagamento dos valores pro rata die e eventuais débitos vencidos, de forma a efetivar o cancelamento.

11.3.2. Caso a rescisão imotivada ocorra por iniciativa da OPERADORA, a prestação do serviço deverá ser mantida até o final do tempo limite de 30 (trinta) dias após a notificação.

11.3.3. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a OPERADORA poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o ASSINANTE descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidas neste instrumento.

11.3.4. O ASSINANTE que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à OPERADORA, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

11.3.5 Caso o ASSINANTE requeira o cancelamento do serviço depois do pagamento da mensalidade do mês em curso, o mesmo continuará disponível até o último dia do respectivo mês, não havendo possibilidade de pedir devolução do valor proporcional aos dias restantes para completá-lo.



11.3.6. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela OPERADORA, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como o não recebimento de link da operadora de telecomunicações ou a inviabilidade financeira da prestação do serviço.

11.4 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1 - No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em lei e neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANATEL

13.1 - Nos termos da Resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelo telefone 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

13.2.1 – Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

13.2.2 - 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.



CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. A OPERADORA poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

14.2. O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Guarujá/SP, e entrará em vigor da data de seu registro para todos os ASSINANTES, sob registro e protocolo nº 121382 de 04/04/2014.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1 – O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



Guarujá,

ASSINANTE

OPERADORA