

**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

1.OBJETO:

1.1. O objeto da presente pactuação é a prestação de Serviços de Banda Larga, através de Comunicação Multimídia, pela PRESTADORA ao USUÁRIO, nos estritos moldes constantes do "**Termo de Solicitação de Serviço**" desta avença.

1.2. Por Serviço de Comunicação Multimídia entenda-se serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, este prestado em âmbito local, no regime privado, possibilitando a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia.

1.3. Neste contexto, constitui especificamente a Prestação de Serviços ora formalizada, a disponibilização pela PRESTADORA, de uma porta de acesso Ethernet ao USUÁRIO, com conexão à internet nos moldes ajustados na Cláusula Primeira.

1.4. A porta de rede disponibilizada passa a ser denominada, doravante, para fins desta prestação, PONTO DE REDE.

1.4.1. Em decorrência da presente contratação será disponibilizado ao USUÁRIO, enquanto PONTO DE REDE, um único ponto de acesso à internet.

1.5. Todo o teor e conteúdo do presente Instrumento encontra-se devidamente adequado às normas cogentes, principalmente às exigências da Lei Geral de Telecomunicação, Lei 9.472, de 1997, e à Resolução ANATEL N.º 272, de 2001.

1.6. Sobre a prestação de serviços de Comunicação Multimídia, estão disponíveis para esclarecimentos e consultas os seguintes canais:

- www.anatel.gov.br/hotsites/coletanea_normas/anatel.pdf

- Central de Atendimento ANATEL: **133** - A central de atendimento da Anatel funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

- www.redeuti.com.br

- Central de Atendimento ao USUÁRIO UTI: (35) 3471-4733

2. DOS PLANOS OFERECIDOS, PRAZO, FIDELIZAÇÃO E MIGRAÇÃO:

2.1. O presente instrumento contratual, devidamente registrado em cartório competente, além de ser disponibilizado ao USUÁRIO no ato da contratação ou migração, encontra-se também disponível na INTERNET por meio do site da PRESTADORA: www.redeuti.com.br .

2.2. O presente contrato se limita em especificar as condições gerais do negócio, sendo que o tipo de produto com as suas características estarão contidas em **Termo de Solicitação de Serviço**, individual a cada USUÁRIO, firmado de forma expressa pelas partes contratantes, que fará parte integrante do presente Instrumento, e obrigatória à sua efetivação.

2.3. Em se tratando de contratação inicial de serviço, a adesão só será efetivada após o pagamento da 1ª Fatura, quando houver, sendo que o seu não pagamento no prazo acordado levará ao cancelamento da solicitação sem prévio aviso.

2.4. Incidirá sobre todos os contratos período de FIDELIZAÇÃO, assim denominado, lapso temporal em que compromete-se o USUÁRIO a permanecer vinculado à PRESTADORA, nas exatas condições do TERMO DE SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO.

2.4.1. Será facultado ao USUÁRIO a prerrogativa de rescisão unilateral da Prestação de Serviços aqui contratados, no período de FIDELIZAÇÃO, mediante o pagamento de multa à título de descumprimento de contrato, que fica convencionada no importe de 50% do valor residual das mensalidades vincendas da prestação de serviços contratados, no momento da efetivação de cancelamento.

2.4.2. Só será considerado rescindido o contrato nestes termos, na data da efetiva comprovação de pagamento desta multa contratual. Até a data do efetivo pagamento, não obstante solicitação do USUÁRIO de cancelamento, continuará a incidir o valor da prestação de serviços, eis que o mesmo continuará a lhe ser disponibilizado.

2.4.3. Após cumprido o período de FIDELIZAÇÃO, que nunca será superior a 12 meses, não havendo nenhuma disposição expressa pelas partes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da conclusão do período de FIDELIZAÇÃO, a contratação inicial, individualizada no TERMO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS, passará a vigor por prazo

indeterminado, e sua rescisão observará as disposições da Cláusula 11 desta avença.

2.5. É vedada a cessão por parte do USUÁRIO dos serviços contratados no presente Instrumento, seja em parte ou em sua totalidade, sendo que esse ato caracterizará causa para rescisão contratual, e ainda incidente a multa de rescisão contratual.

2.6. Vindo o USUÁRIO a requerer troca de endereço do serviço, deverá ser observado a disponibilidade do serviço no local indicado, incidindo taxa de desinstalação e reinstalação vigente à época, dando continuidade ao presente contrato em todos os seus termos.

2.7. Não é considerado rescisão do contrato se o USUÁRIO solicitar migração para um plano com valor superior ao contratado, sendo que o inverso será considerado rescisão contratual, incorrendo tal USUÁRIO em multa.

2.8. Poderá o USUÁRIO a qualquer tempo efetuar a migração de seu plano para outro superior, porém após a migração será considerado um novo período de FIDELIZAÇÃO.

2.9. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) horário de utilização; (III) tempo de utilização; (IV) finalidade da utilização e (V) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela PRESTADORA.

2.10. A PRESTADORA poderá criar novos planos e condições bem como extinguir planos existentes a qualquer momento, sem prévia publicidade, sempre respeitando, porém o contrato já firmado com o USUÁRIO.

2.11. Poderá a PRESTADORA abrir mão a qualquer momento do seu direito de remuneração de algum serviço para USUÁRIO específico não estendendo tal benefício para os outros usuários, sendo que a condição oferecida pode ser única e exclusiva para um USUÁRIO específico, ou para uma faixa de usuários.

3. OPERACIONALIZAÇÃO:

3.1. Para a efetivação no PONTO DE REDE da prestação de serviços ora contratada é imprescindível que o USUÁRIO disponha de equipamento de recepção, todos devidamente homologados pela ANATEL, e de qualidade reconhecida pela

PRESTADORA, sendo os custos dos equipamentos de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

3.2. É denominado "equipamento de recepção", necessário a fruição do serviço contratado, conjunto constituído dos seguintes equipamentos e configurações mínimas:

- 01 antena 2,4 GHZ, 25 DBI;
- 01 roteador;
- 01 caixa hermética;
- 01 poe;
- 01 pig tail;
- conectores;
- cabo de rede (o suficiente para instalação do roteador ao computador do usuário).

3.3. Na eventualidade dos equipamentos do USUÁRIO terem sido cedidos por comodato pela PRESTADORA, os parâmetros desta relação serão regidos pelas condições estabelecidas em cláusula própria do presente Instrumento.

3.4. Os equipamentos, seja do USUÁRIO, ou a este cedido por comodato pela PRESTADORA, deverão estar em plenas condições de uso, correta e adequadamente instalados, em local que se permita o acesso a preposto da PRESTADORA quando se faça necessário.

3.5. Após a formalização do presente pacto, o USUÁRIO informará à PRESTADORA de forma expressa a disponibilização dos equipamentos obrigatórios acima enumerados, devendo a PRESTADORA, num prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis, validar a instalação e disponibilizar o sinal de rádio para acesso à internet, salvo em casos fortuitos, cujos impossibilitem à PRESTADORA, como a ocorrência de chuvas.

3.6. Caso os equipamentos sejam cedidos ao USUÁRIO através de comodato, após a formalização deste pacto, deverá a PRESTADORA num prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis, efetuar a instalação dos equipamentos obrigatórios, bem como disponibilizar o sinal de rádio para acesso à internet.

3.7. Optando o USUÁRIO por recepção através de equipamentos próprios, a PRESTADORA não se responsabilizará pela instalação e manutenção dos mesmos, limitando sua responsabilidade a disponibilização do sinal de rádio para acesso à internet pelo USUÁRIO.

3.8. Ainda, caso a recepção de internet via radiofrequência, objeto deste pacto, seja inviabilizada ou interrompida, por razões de uso exclusivo de viabilidade de equipamentos de recepção de propriedade do USUÁRIO, não haverá suspensão dos efeitos deste pacto. Assim, dando causa o USUÁRIO a não recepção do sinal disponibilizado pela PRESTADORA, as tarifas de uso serão cobradas normalmente, eis que o sinal continuará disponibilizado.

4. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE:

São parâmetros de qualidade para Prestação de Serviços de SCM:

4.1. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

4.2. Disponibilidade do serviço nos índices contratados;

4.3. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

4.4. Divulgação de informações aos seus USUÁRIOS, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto as alterações de preços e condições de fruição do serviço;

4.5. Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes.

5. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA DE SERVIÇOS:

Constituem **direitos** da PRESTADORA, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

5.1. Empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

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

5.2.1 A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e aos USUÁRIOS pela prestação e execução do serviço.

5.2.2 As relações entre a PRESTADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.3. Quando a PRESTADORA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de SCM ou de prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

5.3.1 Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da prestadora contratante.

5.4. É vedado à PRESTADORA condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao USUÁRIO à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

5.4.1 A PRESTADORA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

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

Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a PRESTADORA de SCM têm a **obrigação** de:

5.6. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

5.7. Tornar disponíveis ao USUÁRIO, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

5.8. Tornar disponíveis ao USUÁRIO informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe

vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

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

5.11. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos em regulamentação cogente e no contrato ora celebrado com o USUÁRIO, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

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

5.13. A PRESTADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do USUÁRIO, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários.

5.13.1 A PRESTADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

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

5.14.1 Na contratação em questão, aplicam-se as regras e condições do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.

6. DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS:

Os USUÁRIOS do SCM têm direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- 6.1.** De acesso ao serviço, nos termos e condições contratados com esta PRESTADORA;
- 6.2.** À liberdade de contratação com esta PRESTADORA;
- 6.3.** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- 6.4.** À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- 6.5.** À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 6.6.** Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 6.7.** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;
- 6.8.** Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 6.9.** Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- 6.10.** De resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- 6.11.** À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 6.12.** A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 6.13.** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

6.14. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, os serviços e acesso a comodidades ou utilidades solicitadas, em conformidade com o plano contratado;

6.15. À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

6.16. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Constituem **deveres** dos USUÁRIOS:

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

6.18. Preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

6.19. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

6.20. Providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;

6.21. Somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

7. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

7.1. O serviço de comunicação multimídia será prestado em diferentes faixas de velocidade, conforme o plano escolhido pelo USUÁRIO, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas será aquela definida e indicada na solicitação do serviço.

7.2. Independentemente da ação ou vontade da PRESTADORA, fatores externos, podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego.

7.3. A oferta de capacidade contratada pelo USUÁRIO corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do USUÁRIO.

7.4. A PRESTADORA irá utilizar de todos os meios para oferecer ao USUÁRIO a velocidade contratada, todos os dias e horários, porém para tanto dependerá de fatores externos que fogem do controle da PRESTADORA.

7.5. Por se tratar de um serviço que visa melhoria continua nas estruturas da PRESTADORA poderá ocorrer lentidão em horários específicos, bem como interrupção dos serviços por alguns momentos, estando o USUÁRIO ciente disso e aceitando esses possíveis inconvenientes.

8. DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS:

8.1. Optando o USUÁRIO por receber os equipamentos da PRESTADORA mediante comodato, serão seguidas todas as regras e diretrizes constantes na lei para os casos de comodato de objetos.

8.2. Constitui obrigação de o USUÁRIO restituir o equipamento que se encontra em sua posse, para a PRESTADORA, assim que houver sido rescindido o contrato.

8.3. O USUÁRIO vindo a não entregar o equipamento, ou entregando o mesmo com problemas advindo do mau uso, redundará na prerrogativa à PRESTADORA de emissão de cobrança no valor do equipamento na época da rescisão do contrato, com vencimento para 15 dias.

8.4. É vedado ao USUÁRIO fazer qualquer tipo de alteração nas características do equipamento, bem como deixar pessoas, não autorizadas pela PRESTADORA, fazerem.

8.5. Todos os dados que identificam o aparelho serão descritos em Termo de Entrega, sendo que o USUÁRIO não poderá entregar à PRESTADORA outro equipamento senão aquele que fora entregue pela mesma.

8.6. A cessão em comodato do equipamento constitui obrigação personalíssima, sendo vedado ao USUÁRIO emprestar ou alugar o modem para terceiro, estranho a relação.

8.7. É vedada a utilização do equipamento em local diverso do da contratação do serviço, sendo constatada essa irregularidade será dado como rescindido o contrato por culpa exclusiva do USUÁRIO, devendo esse arcar com a multa contratual.

9. DO PREÇO, REAJUSTES, FORMA DE PAGAMENTO E MULTAS:

9.1. O USUÁRIO pagará à PRESTADORA taxa de instalação, taxas de serviços, mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados, entre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

9.2. O USUÁRIO pagará à PRESTADORA os valores pré-estabelecidos na política comercial e constante da Solicitação de Serviço, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela PRESTADORA nesta política comercial.

9.3. O pagamento da taxa de adesão, taxa de instalação, primeira mensalidade e demais serviços contratados, serão sempre cobrados antes da instalação do serviço, sendo que o prazo de instalação será computado um dia útil depois de efetivado o pagamento.

9.4. A PRESTADORA fornecerá ao USUÁRIO boletos bancários, mediante os quais deverão ser efetuados os pagamentos de suas mensalidades.

9.5. A primeira mensalidade será emitida ajustando o valor dos dias utilizados a mais ou a menos pelo assinante, sendo que o período de uso é sempre do primeiro dia do mês ao último dia do mesmo mês.

9.6. O valor dos serviços será reajustado sempre mediante prévia notificação ao USUÁRIO, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

9.7. A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

9.8. Para o atraso no pagamento será cobrada uma multa de 10% sobre o valor da mensalidade, juros de 1% ao mês além de correção monetária.

9.9. Não ficará isento da multa o USUÁRIO que não recebeu o boleto para o pagamento, ficando este também inadimplente e sendo responsável pela multas aqui descritas.

9.10. O atraso no pagamento por período superior a 21 (vinte e um) dias acarretará na suspensão do serviço, sendo que o serviço ficando suspenso por mais de 30 (trinta) dias será dado o presente contrato como rescindido, sendo o USUÁRIO devedor de multa penal no importe de 03 (três) mensalidades vigentes, caso esteja já fora do período de FIDELIZAÇÃO, neste, incidirá as disposições da Cláusula **2.4.1..**

9.12. Após 30 dias de vencida a contra prestação, a PRESTADORA informará aos órgãos de proteção de crédito a existência do débito, ficando essa informação disponível até a quitação do débito.

10. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

10.1. A PRESTADORA não está obrigada a fornecer nenhum tipo de software para o USUÁRIO, bem como qualquer tipo de suporte para a utilização do serviço ou de seu micro computador particular, devendo o USUÁRIO ou seu preposto ter um conhecimento básico de informática e internet para a utilização do serviço.

10.2. O USUÁRIO deverá utilizar o serviço, ora contratado, para quaisquer fins, desde que lícitos, sem vedação legal, observando uso exclusivo nos moldes delimitados no **Termo de Solicitação de Serviço**, sendo vedada à utilização diversa de qualquer natureza.

10.3. A utilização do serviço ora contratado pelo USUÁRIO é de sua inteira responsabilidade, não tendo a PRESTADORA nenhum tipo de responsabilidade sobre a sua utilização e as informações que serão transmitidas e recebidas pelo USUÁRIO.

10.4. O serviço ora prestado se limita apenas ao acesso do USUÁRIO junto à rede interna da PRESTADORA e a rede externa (internet), não sendo responsável por nenhum tipo de conteúdo, programa ou comercialização executado por terceiros.

10.5. O USUÁRIO deverá ter todos os softwares originais e devidamente licenciados, não tendo a PRESTADORA nenhuma responsabilidade pelos softwares ilegais utilizados pelo USUÁRIO.

10.6. Não constitui obrigação da PRESTADORA a segurança das informações contidas no micro computador do USUÁRIO, bem como as quais estão na rede mundial de computadores.

10.7. A PRESTADORA só se responsabilizará por um único ponto de acesso à internet, nem tampouco por manutenção de hardware ou software de computador do USUÁRIO.

11. DA RESILIÇÃO:

11.1. Poderá o USUÁRIO, fora do prazo de FIDELIZAÇÃO, rescindir a prestação de serviços ora contratada, de maneira unilateral, sem ônus, mediante notificação inequívoca, por escrito, à PRESTADORA, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

11.2. Não observado prazo de antecedência, incorrerá o USUÁRIO no ônus em favor da PRESTADORA de valor proporcional.

11.3. Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, na hipótese de violação de qualquer de suas cláusulas.

11.4. A PRESTADORA se resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus: indisponibilidade da continuidade do serviço; distribuição do sinal a terceiros por parte do USUÁRIO; utilização do serviço para fins ilícitos e que firam a moral, bons costumes e aos termos do presente Instrumento.

As PARTES elegem o foro da Comarca de Santa Rita do Sapucaí/MG, para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.