



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA SCM E OUTROS SERVIÇOS

DAS PARTES

De um lado, **EXPERTS TELECOM EIRELI - ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 21.488.113/0001-58, com inscrição estadual sob nº 257.524.835 e registro na ANATEL de nº 53500.006114/2015, com sede na Av. Lauro Müller, 291, no Município de Curitiba/SC, CEP 89520-000, neste ato representada por seu representante, **MAURICIO DE TOFFOL BOCH**, portador da cédula de identidade nº 4237784 e CPF sob nº 037.051.749-08, com endereço eletrônico **mauricio@expertstelecom.com.br** e telefone (49) 98437-9304 e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO**, o qual é parte indissociável deste contrato, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA PRIMEIRA DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

ACESSO: É a conexão do CLIENTE à rede de telecomunicações da PRESTADORA e através da qual este obtém o Serviço de Conexão à Internet (SCI). É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil.

CLIENTE: Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços decorrentes deste Contrato;

COMODATO: É a cessão dos equipamentos (e outros materiais) de propriedade da PRESTADORA ao CLIENTE sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência.

CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E/OU FIDELIDADE ARTS 57/59 DA RESOLUÇÃO 632 DA ANATEL: É uma opção contratual em que a PRESTADORA pode oferecer benefícios ao CLIENTE mediante a exigência de permanência mínima vinculada ao presente Contrato de Prestação de Serviços, sendo o período máximo de permanência de 12 (doze) meses, ressalvados os casos de contratos corporativos cuja negociação é livre entre as partes.

LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT): Lei nº 9.472, de 18 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil;

MENSALIDADE: Valor de trato sucessivo mensal pago pelo CLIENTE à PRESTADORA durante toda a prestação do serviço, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito a fruição contínua do serviço, de acordo com o contratado.

OFERTA CONJUNTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES: Prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela PRESTADORA ou por meio de parceria entre PRESTADORAS, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada Serviço, celebrado através de um só instrumento.

ORDEM DE SERVIÇO (OS): É o formulário preenchido pela PRESTADORA e ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo CLIENTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do CLIENTE e seus dados qualificativos: nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, plano de serviço escolhido pelo CLIENTE e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA. A ordem de serviço é parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite a todos os termos deste contrato.

PRESTADORA: É a pessoa jurídica que, mediante autorização/outorga, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora também denominado **EXPERTS TELECOM EIRELI - ME**, nos termos do artigo 4º, inciso XIII da Resolução 614 da Anatel;

PRESTADORA DE PEQUENO PORTE PRESTADORA com até 5% de participação de mercado em serviço de telecomunicações, que é a categoria que se enquadra a ora PRESTADORA.

RECEPTOR(ES): Conjunto indispensável de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilitam a prestação e a fruição do serviço. Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias, mas não se limitando a FTTH, DOCSIS, HPNA, Wi-Fi, Wireless, GEPON/GPON. Validação técnica: eles responderam isso?

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO: Central de atendimento telefônico da PRESTADORA que tem por objetivo resolver

as demandas dos CLIENTES sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, através do nº (49) 3241-7500.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, aos CLIENTES dentro de uma área de prestação de serviços.

SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI): Serviço de Conexão a Internet SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações nº 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): Definido no artigo 61 da LGT é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, e com o qual não se confunde, possibilitando novas utilidades relacionados ao acesso, ao armazenamento, a apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações.

SUPORTE TÉCNICO: Prestação de serviço de suporte técnico pelo telefone, pessoalmente, pela internet ou outras formas de contato disponibilizados pela PRESTADORA relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

VELOCIDADE: Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

TAXA DE INSTALAÇÃO: É o valor devido pelo CLIENTE em razão do compromisso firmado com a PRESTADORA e que lhe garante a implantação do Serviço de Comunicação Multimídia SCM contratado, em conformidade com os pacotes e velocidades respectivamente escolhidos pelo CLIENTE em proposta prévia.

TAXA DE SERVIÇO: É a importância devida pelo CLIENTE, não caracterizada como TAXA DE INSTALAÇÃO, em razão de suportes e serviços (específicos) posteriores à instalação do ACESSO, decorrente de ajustes, configuração, instalações (inclusive de pontos adicionais, se for o caso), remoção, alteração de pacotes de velocidade de acesso à internet (local ou remota) de determinados equipamentos necessários à disponibilização dos Serviços de Comunicação Multimídia escolhidos pelo CLIENTE.

TERMO DE ADESÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que 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 CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados por cada parte.

TERMO DE REFERÊNCIA DE PRODUTOS: designa o instrumento (impresso ou eletrônico), anexo a este instrumento, em que estão descritos os planos disponíveis pela PRESTADORA. Temos esse termo?

VISITA TÉCNICA: Visita de um técnico da PRESTADORA ou terceirizado, mediante solicitação feita pelo CLIENTE, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços.

CLÁUSULA SEGUNDA DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela PRESTADORA ao CLIENTE, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e serviços correlatos, assim entendidas as obras necessárias à execução do contrato, de acordo com os termos e condições aqui previstas e no TERMO DE ADESÃO parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.2. Constitui ainda, como objeto do presente contrato a prestação de serviços de valor adicionado SVA, conforme discriminado no TERMO DE ADESÃO.

2.3. A prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela PRESTADORA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico Serviço de Valor Adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza) através de Rede de Telecomunicações (rádio frequência, cabo de fibra óptica, sinal digital, óptico ou analógico, cabo metálico, infravermelho, laser ou outro meio existente ou que venha a ser criado), será realizada diretamente pela PRESTADORA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, nos termos do processo nº 53500.006114/2015-83 - SICAP (Ato Autorizador nº 4029 de 23/06/2015, outorgado em 01/07/2015).

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

2.6. Constituem ainda objeto do presente contrato, mas não se limitando, as obras visando interligar as Redes de

Telecomunicações entre o CLIENTE e a PRESTADORA incluindo lançamento de cabos, colocação de mastros, instalação de caixas de passagem, conexão elétrica, fixação de rack (armário) para colocação dos equipamentos, abertura e fechamento de guaritas, caixas de passagem. Não estão inclusas as obras de construção de linhas de dutos, canalizações, malha de aterramento, desobstrução de dutos e canalizações, drenagem de caixas de passagem e montagem de torres/módulos aéreos, bem como o fornecimento dos materiais para estes, salvo quando expressamente indicado em contrário por Termo Aditivo.

2.7. Os equipamentos, tais como roteadores, instalações, infraestrutura dentre outros, para realizar a prestação dos serviços contratados poderão ser vendidos pela PRESTADORA, conforme definido no TERMO DE ADESÃO . Os equipamentos poderão ainda ser fornecidos pelo CLIENTE para instalação por terceiros autorizados pela PRESTADORA.

2.8. Os Serviços de Comunicação Multimídia SCM, os Serviços de Valor Adicionado SVA, as obras e o eventual comodato e/ou locação de equipamentos que constituem o objeto deste Contrato, assim como seu prazo de vigência, âmbito territorial/endereço, preço, taxas, condições de pagamento, ativação e instalação, estão detalhados no respectivo documento de TERMO DE ADESÃO que, para todos os fins de fato e de direito, integram o presente instrumento e passam a reger as relações entre a PRESTADORA e o CLIENTE a partir da data de assinatura do TERMO DE ADESÃO , sendo que a vigência do Contrato para consideração do seu período de duração iniciará em data coincidente com a data de ativação dos serviços.

2.9. O presente Contrato se aplica, NO TODO OU EM PARTE a todas as situações em que o CLIENTE contrate com a PRESTADORA a prestação de mais de um Serviço, na modalidade de Oferta Conjunta.

2.10. O CLIENTE poderá, livremente, optar pela contratação de quaisquer dos Serviços na modalidade avulsa, sendo aplicadas a ele somente as disposições referentes aos Serviços Contratados, DE ACORDO COM O TERMO DE ADESÃO.

CLÁUSULA TERCEIRA DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão do serviço poderá ser realizada pelo CLIENTE presencialmente através de vendedores credenciados pela PRESTADORA, por telefone ou via internet.

3.2. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.2.1 Assinatura de TERMO DE ADESÃO impresso;

3.2.2 Aceitação pelo sistema eletrônico de televendas;

3.2.3 Assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;

3.2.4 Preenchimento, aceite online e confirmação via e-mail de TERMO DE ADESÃO;

3.2.5 Pagamento parcial ou total via boleto bancário ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela PRESTADORA;

3.2.6 Fruição do serviço por mais de 07 (sete) dias, contados da data de instalação ou;

3.2.7 Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela PRESTADORA.

3.3. A PRESTADORA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório e compromete-se a divulgar no site www.expertstelecom.com.br e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao CLIENTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

3.4. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

3.5. A não utilização pela PRESTADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

CLÁUSULA QUARTA - DA MODALIDADE, DOS PLANOS E DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

4.1. Quando da contratação, o CLIENTE optará por uma das modalidades e planos oferecidos pela PRESTADORA, devidamente discriminada no TERMO DE ADESÃO.

4.2. A PRESTADORA se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores constantes do TERMO DE ADESÃO, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo, quando aplicável.

4.3. O CLIENTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado.

4.4. É facultado ao CLIENTE, estando adimplente com suas obrigações perante a PRESTADORA, requerer a qualquer tempo à mudança de seu plano para prestação da modalidade de serviço, mediante o pagamento da

respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança, as condições técnicas e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento, ressalvadas as disposições contidas no Contrato de Permanência.

Parágrafo Primeiro: Ressalte-se que a mudança de plano pelo CLIENTE não o isenta de pagar a taxa de habilitação/installação do plano contratado originariamente, em razão da PRESTADORA ter investido em infraestrutura necessária para ativação do serviço prestado no plano originário.

Parágrafo Segundo: A alteração do endereço por pedido do CLIENTE, condicionada a análise prévia de viabilidade técnica, equivale a alteração de plano, sendo devida a taxa de habilitação/installação e/ou multa por rescisão antecipada, nos casos em que o contrato foi firmado sob a opção de permanência.

4.5. A PRESTADORA utilizará todos os meios comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo CLIENTE, nos padrões de mercado - 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana; contudo o CLIENTE entende e concorda que tais velocidades podem variar em razão do equipamento (computador) por ele utilizado, além de outros fatores fora do controle da PRESTADORA.

4.6. O CLIENTE entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), seja por dificuldades técnicas e por outros fatores fora do controle da PRESTADORA.

4.7. Interrupção (ões) de serviço que tiverem causa(s) originada(s) por ação ou inação do CLIENTE, ou por eventos de força maior, caso fortuito ou fato de terceiros, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da PRESTADORA previstas neste contrato.

4.8. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento.

4.9. Será atribuído ao CLIENTE, pela PRESTADORA, um endereço IP público ou privado, fixo ou dinâmico dependendo do plano escolhido.

4.10. Em caso de esgotamento de endereço de IP s públicos a PRESTADORA se reserva o direito de atribuir o endereço IP Privado ao CLIENTE.

4.11. Mediante a contratação de serviço adicional, poderá ser atribuído ao CLIENTE 01 (um) IP público e fixo.

4.12. O serviço contratado pelo CLIENTE não permite a disponibilização de terminal(ais) de computador(es) a ele conectado(s) como servidor(es) de rede de qualquer espécie, incluindo, mas não limitado a, servidores: WEB, FTP, SMTP, POP3, VPN e demais conexões entrantes, sendo tais disponibilizações exclusivas do CLIENTE que contratar serviço adicional de IP fixo.

CLÁUSULA QUINTA - DA OPÇÃO DE PERMANÊNCIA

5.1. A PRESTADORA poderá oferecer, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO DE CONTRATO COM FIDELIDADE/PERMANÊNCIA, 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, que poderá haver a liberação do pagamento da taxa de instalação ou descontos nas mensalidades, ou, ainda nos pacotes integrados de produtos, mediante o compromisso de permanência na base de CLIENTES da PRESTADORA, **em um mesmo endereço de instalação**, pelo período mínimo a ser estipulado no contrato de permanência, contados a partir da data de início de fruição de benefícios.

5.2. Na hipótese de o CLIENTE desistir do OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA contratada ou rescindir referido instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado ou a multa previamente estipulada, corrigido monetariamente com base do IGPM (ou outro índice que vier a substituir), valor este que será devido automaticamente na cobrança subsequente.

5.3. No caso de desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA pelo CLIENTE, cujo benefício concedido incluía a isenção do pagamento da taxa de instalação ou descontos em mensalidades ou serviços, o pagamento da multa poderá ser exigido pela PRESTADORA, proporcionalmente ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo da permanência.

5.4. A OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA sempre será uma escolha do CLIENTE e, quando for o caso, será formalizada através de Contrato de Permanência.

5.5. Durante a vigência da OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, **para pacote e/ou velocidades inferiores aos quais se encontravam efetivamente contratados, sob a opção de fidelidade**, será entendida como desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE/PERMANÊNCIA, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita neste contrato e/ou no TERMO DE ADESÃO.

5.6. O período ou tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses, conforme estabelece o artigo 57, parágrafo 1º da Resolução 632/2014 da ANATEL, ressalvados os casos de contratos corporativos cujo prazo de

permanência é de livre negociação.

CLÁUSULA SEXTA - DA INSTALAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO E USO DO(S) SERVIÇOS CONTRATADOS

6.1. A PRESTADORA promoverá a instalação, no prazo e na forma prevista no TERMO DE ADESÃO.

6.2. Nas hipóteses em que estiver ocorrendo nas dependências do CLIENTE qualquer impossibilidade técnica e/ou obras de responsabilidade do mesmo que causem impossibilidade técnica de instalação, o prazo começa a contar da data de possibilidade técnica para a instalação.

6.3. A instalação do serviço poderá também ser feita por terceiros devidamente credenciados pela PRESTADORA.

6.4. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a instalação do serviço nas dependências do CLIENTE ou na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s) ou locador(es), a PRESTADORA deverá comunicar ao CLIENTE tal impossibilidade.

6.5. O início da prestação do serviço contratado para fins de cobrança dos serviços inicia-se na data de instalação do serviço pela PRESTADORA.

6.6. A PRESTADORA poderá cobrar pelo serviço de instalação/habilitação conforme determinado no TERMO DE ADESÃO.

6.7. Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica haverá a cobrança destes valores pela PRESTADORA, mediante prévia comunicação e aceite do CLIENTE.

6.8. Durante a instalação do serviço o CLIENTE deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, das cópias originais dos programas e sistema operacional instalado, no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas delas decorrentes.

6.9. Cabe exclusivamente ao CLIENTE a responsabilidade pela manutenção dos serviços e equipamentos receptores neste instrumento, entendida como cuidados técnicos, a necessidade à conservação e ao funcionamento regular do serviço, ora contratado.

6.10. Fica expressamente vedado ao CLIENTE:

i) Proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo no ponto de instalação (abrangendo equipamentos, receptores, dispositivos, cabo, fontes de alimentação etc.), instalados pela PRESTADORA, devendo quando desejar, solicitar esse serviço à PRESTADORA, arcando com o seu preço por ela praticado quando solicitado;

ii) Promover, por si ou por seus prepostos, ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA promova, qualquer espécie de alteração no sistema e/ou nos equipamentos receptores utilizados na prestação do serviço;

iii) Utilizar a rede da PRESTADORA de qualquer maneira, para obtenção de serviços não contratados, ficando desde já ciente o CLIENTE que tais condutas, comumente conhecidas como pirataria, configuram ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de registro de ocorrências perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

6.11. É permitido ao CLIENTE solicitar a transferência de endereço a mesma cidade, ou para outra cidade, desde que a PRESTADORA preste o serviço nos mesmos moldes e desde que existam condições técnicas (viabilidade) de instalação no novo endereço indicado, sendo responsabilidade do CLIENTE, o pagamento de eventuais multas estipuladas em contrato.

6.12. É obrigação do CLIENTE comunicar à PRESTADORA todo e qualquer evento que se refira ao funcionamento e as instalações dos equipamentos, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao CLIENTE comunicar eventuais mudanças de telefones, dados cadastrais e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

6.13. No ato da contratação o CLIENTE expressamente autoriza a prestadora a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, mediante o qual o CLIENTE passará a ser informado sobre eventuais, lançamentos, manutenções, ofertas etc.

CLÁUSULA SÉTIMA DO PREÇO, DA FORMA, DA MODALIDADE, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO SERVIÇO CONTRATADO E DOS DESCONTOS POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1. O CLIENTE pagará a PRESTADORA, quando for o caso, taxas de instalação, taxas de serviços e mensalidade referentes à disponibilização dos serviços solicitados e/ou utilizados, conforme previamente informados ao CLIENTE e definido no TERMO DE ADESÃO.

7.2. O CLIENTE pagará a PRESTADORA os valores pré-estabelecidos nos planos disponíveis e constante no TERMO DE ADESÃO, não sendo aceito quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela PRESTADORA. Os valores referentes aos serviços ora contratados serão cobrados a partir da data de instalação do serviço.

7.3. Os valores devidos pelo CLIENTE à PRESTADORA relativos à instalação, habilitação, assistência técnica e mensalidade decorrentes da prestação do serviço no endereço indicado pelo CLIENTE são os efetivamente

praticados na data da contratação, podendo variar conforme as condições comerciais oferecidas pela PRESTADORA, a modalidade e plano escolhido pelo CLIENTE no momento da contratação dos serviços.

7.4. A mensalidade decorrente da prestação dos serviços contratados, será incluída na cobrança emitida mensalmente pela PRESTADORA, sempre referente ao serviço prestado no período do mês anterior, com data de fechamento anterior ao vencimento da cobrança (cobrança pós paga). O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.

7.5. O CLIENTE poderá optar por efetuar o pagamento através de débito automático em conta corrente ou débito automático em cartão de crédito, desde que a PRESTADORA disponibilize estas modalidades de pagamento, sem qualquer ônus adicional, ou através de boleto bancário (documento de cobrança mensal) emitido pela PRESTADORA em estabelecimento bancário, prévia e expressamente por aquela indicado, ou por meio autorizado pela PRESTADORA.

7.6. Ao optar pelo débito automático, o CLIENTE fica ciente de que a cobrança mensal passará a ser disponibilizada somente em versão eletrônica (no site www.Experts.com.br), ou enviada por e-mail), podendo o CLIENTE a todo tempo solicitar novamente a cobrança impressa.

7.7. Quando disponível e tendo feita a opção para recebimento de documentos de cobrança via correio eletrônico (e-mail), o CLIENTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as cobranças referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

7.8. A PRESTADORA enviará os documentos de cobrança através de entrega própria, por pessoa ou empresa credenciada, através de correio comum, pelos bancos convencionados, ou, quando disponíveis, por correio eletrônico (e-mail), ou cobrança online.

7.9. 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, correspondente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

7.10. O não pagamento por parte do CLIENTE, de qualquer dos valores devidos em seus respectivos vencimentos, acarretará juros de mora, à razão de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor original da cobrança, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal e a efetiva correção monetária do período.

7.11. A eventual tolerância da PRESTADORA em relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual.

7.12. O valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação do Índice Geral de Preços Mercado/ IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro que vier a substituí-lo.

7.13. O não recebimento da cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA, através da central de atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para a efetivação do pagamento devido ou emitir 2ª (segunda) via do documento através da Central do CLIENTE.

7.14. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à PRESTADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

7.15. A PRESTADORA será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

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

7.17. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato em período superior a 15 (quinze) dias corridos, contados da notificação da existência de débito vencido, poderá implicar, a critério da PRESTADORA, na suspensão parcial dos serviços contratados (redução da velocidade contratada), sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora, e será efetuado pela PRESTADORA no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da plena quitação dos valores devidos. Transcorridos 30 (trinta) dias corridos do início da suspensão parcial, poderá a PRESTADORA, a seu exclusivo critério suspender totalmente o serviço.

7.18. Transcorridos 30 (trinta) dias corridos da suspensão total do serviço, a PRESTADORA poderá optar pela rescisão do presente instrumento e com o recolhimento dos equipamentos cedidos, independentemente da

modalidade, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

7.19. Na hipótese de o CLIENTE solicitar à PRESTADORA qualquer conserto ou reparo na conexão que resulte na mobilização de técnicos ao local da instalação, e constatado que não existiam falhas na conexão, tal fato acarretará na cobrança do valor referente à visita de assistência técnica, cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à PRESTADORA do valor vigente na época.

7.20. No caso de a PRESTADORA realizar visita técnica ao CLIENTE e verificar a existência de defeitos não atribuíveis a PRESTADORA ou não ter acesso ao local por culpa ou dolo do CLIENTE, tal visita será tratada como VISITA TÉCNICA DEFEITO INEXISTENTE e será cobrada do CLIENTE.

7.21. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a PRESTADORA poderá providenciar emissão de boleto bancário, débito em conta corrente ou qualquer outra forma de cobrança disponível no site www.Experts.com.br, bem como, em caso de inadimplemento, iniciar, por si, ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos/notificações de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplente SPC/SERASA).

7.22. A suspensão do serviço ora contratado SCM Serviço de Comunicação Multimídia, em caso de inadimplência, é uma faculdade da PRESTADORA que observará os dispositivos 90,91,92, inciso, III e 93 da Resolução 632 da ANATEL.

7.23. No caso de extinção da prestação do serviço o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos existentes e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, cabendo ao CLIENTE celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

7.24. Persistindo o débito em aberto, a PRESTADORA reserva-se o direito de manter o CLIENTE inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.

7.25. A PRESTADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

7.26. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a PRESTADORA descontará da assinatura/mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, sendo que o CLIENTE receberá na próxima cobrança do serviço um desconto calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Vd = (Vm/1440) \times N, \text{ onde:}$$

Vd = Valor do desconto;

Vm = valor da assinatura mensal;

N = quantidade de unidades de período de 30 minutos;

1440 = 30 dias x 24 horas x 2 (períodos de 30 minutos em cada hora).

7.27. O CLIENTE não terá direito a desconto sobre a assinatura mensal caso as interrupções ou reduções na qualidade nos serviços decorram de sua própria rede interna ou de seu próprio computador, por casos fortuitos ou de força maior, ou por fatos provocados por terceiros.

7.28. A PRESTADORA poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenção da sua rede.

7.29. Não será devida qualquer indenização adicional pela PRESTADORA ao CLIENTE além do desconto descrito no item 7.26 acima, inclusive, mas não se limitando a lucro cessante ou dano emergente em decorrência de falhas no serviço atribuíveis à PRESTADORA.

CLÁUSULA OITAVA - DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS/COBRANÇAS

8.1. O CLIENTE, no prazo de 03 (três) anos, pode contestar junto a PRESTADORA valores contra ele lançados, contando o prazo para a contestação partir da data de cobrança considerada indevida, conforme preceitua o Art. 81 da Resolução 632/2014 da ANATEL.

Parágrafo Primeiro: Haverá suspensão da cobrança do valor contestado, ficando a nova cobrança, condicionada à previa justificativa, junto ao CLIENTE acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

Parágrafo Segundo: A PRESTADORA terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos à contar da contestação para dar uma resposta ao CLIENTE que contesta os débitos/cobranças lançados nas suas cobranças mensais.

Parágrafo Terceiro: Em caso de ausência de resposta pela PRESTADORA ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da contestação, o CLIENTE terá direito a devolução automática do valor questionado, ou crédito para dedução em cobranças vindouras.

Parágrafo Quarto: Caso o débito contestado e não pago seja considerado improcedente, o valor deverá ser imediatamente pago pelo CLIENTE, acrescido de multa, juros e correção monetária.

CLÁUSULA NONA - DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO CONTRATADO MEDIANTE SOLICITAÇÃO DO CLIENTE

9.1. O CLIENTE adimplente poderá requerer/solicitar à PRESTADORA a suspensão dos serviços objeto deste instrumento, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço, conforme estabelece o artigo 67 da Resolução 614/2013 da Anatel.

Parágrafo Primeiro: Fica vedado a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso de suspensão temporária prevista na cláusula acima.

Parágrafo Segundo: O restabelecimento do serviço presado poderá ser solicitado pelo CLIENTE, a qualquer tempo, sem qualquer cobrança para o exercício deste direito.

Parágrafo Terceiro: A PRESTADORA tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e restabelecimento do serviço contratado.

CLÁUSULA DEZ - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo previsto no TERMO DE ADESÃO, a contar da data de adesão do CLIENTE, conforme uma das modalidades previstas na Cláusula Terceira do presente instrumento.

10.2. O presente contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:

10.2.1 - De pleno direito, em caso de extinção da autorização da PRESTADORA para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia;

10.2.2 - Por morte, no caso de CLIENTE pessoa natural; e falência ou dissolução, no caso de CLIENTE pessoa jurídica;

10.2.3 - Pelo CLIENTE, a qualquer tempo, mediante comunicação a PRESTADORA, a qual poderá se dar: (i) através do envio de correspondência ao endereço da PRESTADORA indicado neste Contrato; (ii) através de comunicação verbal à Central de Atendimento; e, (iii) pelo portal da PRESTADORA na Internet, na área restrita a Clientes;

10.2.4 - Pela PRESTADORA: (i) na hipótese de descumprimento, pelo CLIENTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço e equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a PRESTADORA; (ii) decorrido o prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da suspensão total dos serviços; (iii) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato; (iv) em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo CLIENTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço; (v) em caso de recusa injustificada, pelo CLIENTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

10.3. A partir da extinção deste Contrato, o CLIENTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da PRESTADORA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados até o seu efetivo cancelamento.

CLÁUSULA ONZE - DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

11.1. Nos termos dos artigos 56 a 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL são direitos e deveres do CLIENTE, mas não se limitando somente a estes:

11.1.1 São direitos do CLIENTE:

i) ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

ii) à liberdade de escolha da PRESTADORA;

iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

iv) à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

v) à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

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

vii) à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº 632/2014 - ANATEL;

viii) 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 art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

ix) ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

x) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA, ressalvado nos casos legais;

xi) à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações pela PRESTADORA;

xii) ao encaminhamento de reclamações ou representação contra a PRESTADORA, junto à ANATEL ou perante os órgãos de defesa do consumidor;

- xiii)** à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- xiv)** à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- xv)** 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;
- xvi)** 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;
- xvii)** a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- xviii)** à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- xviiii)** ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,
- xx)** ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da PRESTADORA, em até 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação.

11.1.2. São deveres do CLIENTE:

- 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 instrumento e legislação vigente;
- iv)** providenciar local adequado e infraestrutura 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 expedida ou aceita pela Anatel;
- vii)** levar ao conhecimento do Poder Público e da PRESTADORA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do serviço de comunicação multimídia e,
- viii)** indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

11.1.3. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

- a)** Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual;
- b)** Respeitar a privacidade e intimidade de outros CLIENTES e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro CLIENTE;
- c)** Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- d)** Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico (mala direta, ou spam), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade;
- e)** Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

CLÁUSULA DOZE - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

12.1. Nos termos dos artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL são direitos e obrigações da PRESTADORA, mas não se limitando somente a estes:

12.1.1. São direitos da PRESTADORA:

- i)** empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- ii)** contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- iii)** 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;
- iv)** suspender a prestação do serviço de comunicação multimídia e rescindir o presente contrato, de acordo com as hipóteses previstas neste instrumento e na legislação vigente.

12.2. São obrigações da PRESTADORA:

- i)** prestar o serviço de comunicação multimídia conforme especificado no contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o CLIENTE;
- ii)** não condicionar a oferta do serviço de comunicação multimídia à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;
- iii)** manter central de atendimento telefônico, com discagem direta gratuita, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete)

dias por semana, através do nº 49 0800 644 6727 número esse bloqueado para telefones celulares.

iv) não impedir, por contrato ou por outro meio, que o CLIENTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

v) prestar esclarecimentos ao CLIENTE face a suas reclamações e dúvidas relativas à fruição dos serviços. O atendimento a qualquer solicitação feita por parte do CLIENTE se dará via Central de Atendimento, nas formas previstas neste instrumento;

vi) sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação vigente.

vii) conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma prevista em contrato;

viii) não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da PRESTADORA, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de inviabilidade técnica;

ix) tornar disponíveis ao CLIENTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

x) tornar disponíveis ao CLIENTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

xi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o CLIENTE;

xii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

xiii) zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários.

xiv) instalar os serviços contratados e repará-los quando necessário de acordo com a normas previstas na legislação vigente.

CLÁUSULA TREZE - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

13.1. São parâmetros de qualidade do serviço de comunicação multimídia, sem prejuízo de outros que venham a ser estabelecidos na regulamentação:

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 na regulamentação da Anatel;

iv) divulgação de informações ao CLIENTE 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 do CLIENTE;

vii) número de reclamações;

vii) fornecimento à ANATEL das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

CLÁUSULA QUATORZE - DO COMODATO DE EQUIPAMENTOS

14.1. Os equipamentos descritos na Ordem de Serviço (OS) de Instalação e/ou no TERMO DE ADESÃO, conectados à rede da PRESTADORA possibilitam o acesso em banda larga, motivo pelo qual são imprescindíveis para a fruição do serviço ora contratado. O CLIENTE receberá da PRESTADORA tais equipamentos em regime de comodato, sendo que o CLIENTE ficará responsável pelo bem, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à PRESTADORA em caso de rescisão do contrato, mediante visita previamente agendada com o CLIENTE, respondendo o CLIENTE nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do(s) equipamento(s) pela PRESTADORA ao CLIENTE.

14.2. É vedado ao CLIENTE remover os equipamentos do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao CLIENTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por prepostos da PRESTADORA ou por terceiros autorizados pela mesma.

14.3. Em casos de danificação de equipamentos cedidos em comodato em decorrência de manutenção indevida, o CLIENTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do CLIENTE.

14.4. O CLIENTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos cedidos sem a expressa anuência, por escrito, da PRESTADORA.

14.5. A solicitação de desconexão e desinstalação dos equipamentos deverá ser feita, exclusivamente, por técnico devidamente habilitado da PRESTADORA ou por terceiro devidamente autorizado, que verificará no local o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos. Na hipótese dos equipamentos terem sido desinstalados pelo CLIENTE, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da PRESTADORA que, uma vez constatadas avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico que será enviado ao CLIENTE e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

14.6. Na hipótese de ausência do CLIENTE no local e data agendada para a retirada e devolução do equipamento cedido em comodato, impossibilitando tal retirada pela PRESTADORA, fica facultado à PRESTADORA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

CLÁUSULA QUINZE DA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

15.1. A PRESTADORA realizar a oferta ao CLIENTE da locação de aparelhos telefônicos ou qualquer outro dentro da área de atuação da CONTRATADA desde que solicitado pelo cliente conjuntamente com outros serviços de telecomunicações.

15.2. A locação de produtos de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela PRESTADORA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações.

15.3. Cada produto locado para cumprir o contrato de uso de serviços de telecomunicações contratado pelo CLIENTE será regulado, sempre que necessário, por um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos produtos contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO.

CLÁUSULA DEZESSEIS DA CONFIDENCIALIDADE

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

16.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais ou dados gerais que em razão do presente contrato venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

16.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

16.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

16.3.2. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

16.3.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação;

16.3.4. Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

CLÁUSULA DEZESSETE LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

17.1. Os serviços objetos deste contrato prestados pela PRESTADORA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

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

17.3. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

17.4. A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas,

falhas na Internet, na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da PRESTADORA.

17.4.1 - A PRESTADORA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: Facebook, Instagram, MSN, Skype, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, entre outros.

17.4.2 A PRESTADORA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes.

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

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

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

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

17.8. A PRESTADORA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratados serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

17.9. O CLIENTE, nos termos da legislação brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que porventura venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

CLÁUSULA DEZOITO DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

18.1. O CLIENTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da PRESTADORA, por escrito.

18.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a PRESTADORA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

18.3. O CLIENTE poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da PRESTADORA (www.Experts.com.br) e na Central de Atendimento PRESTADORA.

18.4. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

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

18.6. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

18.7. A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual, nos termos previstos neste instrumento e no TERMO DE ADESÃO.

18.8. Considerando que a PRESTADORA utiliza recursos de terceiros para a prestação dos serviços previstos neste instrumento, notadamente os serviços de voz e locação de equipamentos, fica o CLIENTE ciente de que a PRESTADORA efetuará a cobrança unificada dos serviços contratados, quando for o caso, de acordo com o que consta discriminado no TERMO DE ADESÃO.

CLÁUSULA DEZENOVE DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

19.1. A legislação pertinente que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na internet no site oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br ou no endereço SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP 70.070-940 Brasília DF, Biblioteca ANATEL Sede Bl. F Térreo, ou através da Central de Atendimento da

ANATEL: 133; Pabx: (61) 2312-2000.

CLÁUSULA VINTE

20.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Curitiba/SC, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

#contratado_cidade#, #data_atual#.

EXPERTS TELECOM EIRELI ME

CLIENTE