

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET

São partes no presente instrumento, de um lado o **CONTRATANTE** do Serviço de Acesso à Internet, devidamente qualificado no TERMO DE ADESÃO, que é parte integrante deste instrumento e, do outro lado, **Vefra Telecomunicações Ltda**, com sede na Cidade de Natal (RN), à Av. Itapetinga 337 Potengi Natal RN, inscrita no CNPJ sob o nº 26.476.204/0001-97, devidamente autorizada pela ANATEL a explorar o SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), no âmbito Nacional, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**.

Em conformidade com seus atos constitutivos, RESOLVEM celebrar o presente Contrato que se regerá pela regulamentação aplicável e pelas seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Para efeitos de entendimento e interpretação deste Contrato aplicam-se as seguintes definições:

ACESSO – Provimento do acesso do ASSINANTE ao *backbone* da Internet, prestado pelo PROVEDOR.

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de telecomunicação no Brasil, com endereço local na Av. Rodrigues Alves, 1187, Tirol, Natal/RN, Central de Atendimento Telefônico: 1331

BANDA – Velocidade nominal de acesso à Internet, em megabits por segundo (Mbps).

CONEXÃO – Interligação entre o ASSINANTE e o PROVEDOR de acesso à Internet, através da REDE.

FIDELIDADE – Benefícios concedidos em valores pela PRESTADORA ao CONTRATANTE e em contrapartida exige deste uma permanência mínima com o(s) referido(s) serviço(s).

INSTALAÇÃO – Consiste na INSTALAÇÃO de cabos, adaptadores, antenas e outros dispositivos necessários à efetivação da CONEXÃO em um computador do ASSINANTE, no seu endereço, efetuada por técnicos do PROVEDOR.

MENSALIDADE - Valores mensais fixos pagos pelo ASSINANTE ao PROVEDOR, durante toda a prestação do serviço, nos termos deste contrato, que dá direito à fruição dos serviços objeto deste instrumento.

PLANO – Modelo de contratação que especifica detalhes da prestação dos serviços pelo PROVEDOR, tais como banda nominal, franquias de tráfego e outros, de acordo com a tabela de preços – TPS.

PRESTADORA – Empresa licenciada na ANATEL para prestar serviços de comunicação multimídia, no caso deste contrato, o próprio PROVEDOR.

REDE – Meios físicos de transmissão de dados utilizados para a CONEXÃO, operada e mantida pela PRESTADORA.

SCM – Serviços de Comunicação Multimídia, na forma definida pela AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL.

TAXA DE HABILITAÇÃO - Valor devido uma só vez pelo ASSINANTE ao PROVEDOR na data da ativação.

TPS – Tabelas de Preços de Serviços, divulgadas pelo PROVEDOR através de seus endereços na Internet e de conhecimento do ASSINANTE.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1 O presente instrumento tem por objeto a prestação dos serviços de conexão/acesso à internet (Serviço de Comunicação Multimídia – SCM), dentro das características de velocidade e modalidade especificadas para o plano contratado, mediante pagamento.

2.2 Caso seja necessário, serão cedidos, em regime de COMODATO, os equipamentos necessários (de propriedade da CONTRATADA) para colocar à disposição do CONTRATANTE o Serviço de Comunicação Multimídia, que consiste na interligação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA através de ondas de rádio, cabo, fibra ótica, ou quaisquer outros meios de telecomunicação aprovado pela ANATEL.

2.3 Como a prestação do serviço depende da perfeita manutenção dos equipamentos referidos no item 2.2, o CONTRATANTE deve permitir o acesso dos técnicos da CONTRATADA às instalações onde tais equipamentos estejam fixados, para que possam não só providenciar as manutenções periódicas exigidas, como também realizarem consertos necessários ao satisfatório funcionamento do serviço disponibilizado pela CONTRATADA.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 Além das demais obrigações previstas no CONTRATO e nas regulamentações vigentes, obriga-se a CONTRATADA a:

3.1.1 Prover infra-estrutura de transmissão digital e/ou comunicação de dados nas respectivas áreas de concessão e autorização da CONTRATADA, garantindo, assim, a disponibilidade dos recursos alocados para a prestação do Serviço objeto deste instrumento, durante sua vigência.

3.1.2 Colocar à disposição e ativar o acesso IP do CONTRATANTE ao *Backbone* da CONTRATADA na velocidade pactuada, bem como diagnosticar eventuais falhas e restabelecer os circuitos afetados, a partir da solicitação do CONTRATANTE ao Centro de Atendimento ao Cliente.

3.1.3 Garantir os níveis de serviço acordados no TERMO DE ADESÃO. No cálculo da disponibilidade estão excluídas as paradas de intervenção programada, as hipóteses decorrentes de caso fortuito e/ou força maior, as falhas ocasionadas pelo uso inadequado do serviço pelo CONTRATANTE ou ainda qualquer outro evento fora do controle da CONTRATADA, como atos de vandalismo e/ou furto.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1 Além das demais obrigações previstas no CONTRATO e na regulamentação vigente, obriga-se o CONTRATANTE a:

4.1.1 Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações da CONTRATADA, bem como manter os quantitativos mínimos especificados na(s) Solicitação(ões) de Serviço, durante a vigência deste instrumento, conforme previsto no item 8.1.

4.1.2 Comunicar à CONTRATADA, através do Centro de Atendimento ao Cliente, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada na prestação do Serviço ora contratado. Se constatado na visita técnica que não há qualquer problema no serviço prestado pela CONTRATADA, bem como nos aparelhos fornecidos a título de comodato e/ou o mesmo se deu por má-utilização do CONTRATANTE, será cobrada uma TAXA DE VISITA no valor definido conforme TERMO DE ADESÃO.

4.1.3 Realizar tempestivamente o pagamento dos Serviços prestados pela CONTRATADA, de acordo com o plano adquirido, conforme TERMO DE ADESÃO, sob pena de suspensão de serviço.

4.1.4 Solicitar à CONTRATADA, sempre com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias e por escrito, qualquer alteração de plano, dentre os oferecidos pela CONTRATADA.

4.1.5 Manter e proteger sua rede, evitando a invasão/interferência de terceiros, preservando seus dados, informações, recursos de hardware e de software.

4.1.6 Fornecer todas as informações solicitadas pela CONTRATADA necessárias à ativação do serviço. Caso o CONTRATANTE não forneça as informações solicitadas necessárias à ativação do serviço, a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada pelo atraso na ativação do mesmo.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOS DESCONTOS POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. Uma vez verificada falha na prestação do Serviço de Internet, por responsabilidade comprovada da CONTRATADA no *Backbone*, será concedido desconto proporcional ao tempo de interrupção do Serviço ao CONTRATANTE. Referido desconto será aplicado sobre o valor mensal do Serviço, recebendo o CONTRATANTE na fatura do mês subsequente.

5.2 Para efeito de descontos, o período mínimo de falha a ser considerado é de 30(trinta) minutos consecutivos, computado a partir de sua efetiva comunicação, por escrito, à CONTRATADA. Os períodos adicionais de falha, ainda que fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

5.3 Para ter direito ao desconto, o CONTRATANTE deverá efetuar o registro da falha junto à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, abrindo um *ticket* de reclamação e solicitando o número do *ticket*. Após, será realizada análise pelo setor técnico da CONTRATADA e verificada se a reclamação é procedente e/ou se foi constatada alguma responsabilidade da CONTRATADA.

5.4 Sempre que houver necessidade de intervenção programada por parte da CONTRATADA, para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos e meios utilizados no provimento do(s) acesso(s) objeto deste instrumento, que possa causar interferência no desempenho do Serviço, o CONTRATANTE deverá ser previamente informado no prazo mínimo de 5 (cinco) dias da execução do Serviço, não sendo aplicados os descontos previstos no item 5.1.

6. CLÁUSULA SEXTA – DOS DESCONTOS POR FALHA NA GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.1 A CONTRATADA garante ao CONTRATANTE o cumprimento de índices de desempenho, explicitados no TERMO DE ADESÃO. Em caso de descumprimento destes índices, ao longo de 1 (um) mês, o CONTRATANTE fará jus ao crédito de 1 (um) dia de serviço (equivalente a 1/30 do preço da assinatura mensal paga pelo plano contratado).

6.2 O descumprimento da Garantia de Nível de Serviço é caracterizado pelo não atendimento de qualquer um dos índices de desempenho, explicitados no TERMO DE ADESÃO.

6.3 Para ter direito ao desconto, o CONTRATANTE deverá solicitá-lo à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, mencionando o número do *ticket* aberto, até o final do mês subsequente à verificação da falha da Garantia de Nível de Serviço, que deverá ser constatado, também, pelo departamento de engenharia da CONTRATADA.

6.4 Referido desconto será aplicado sobre o valor mensal do Serviço, recebendo o CONTRATANTE na fatura do mês subsequente.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

7.1 Em contrapartida ao Serviço, objeto deste Contrato, o CONTRATANTE pagará a TAXA DE INSTALAÇÃO do Serviço de Acesso à Internet, conforme preço e forma de pagamento especificados no TERMO DE ADESÃO, integrante deste instrumento. Caso haja, a pedido do CONTRATANTE, transferência dos serviços prestados para outro endereço, dentro da área de atuação desta CONTRATADA, será cobrado a título de TAXA DE TRANSFERÊNCIA o mesmo valor da TAXA DE INSTALAÇÃO, para o fim de viabilizar o acesso do CONTRATANTE aos serviços.

7.2 A mensalidade do plano previsto no TERMO DE ADESÃO será cobrada pela CONTRATADA a partir da instalação dos equipamentos e respectiva ativação do acesso, que serão devidamente comunicados ao CONTRATANTE.

7.3 O serviço será cobrado através de boleto bancário (retirados diretamente do site <http://www.netcerta.com/>) ou, na impossibilidade, outra forma de pagamento definida previamente pelas partes, com vencimento conforme opção definida pelo CONTRATANTE no TERMO DE ADESÃO. Caso não seja pago até o vencimento, incidirá multa de 2% e juros de 1% ao mês.

7.4 O não pagamento das mensalidades, por um período superior a 30 dias (trinta dias), o CONTRATANTE estará sujeito a ser incluso no mecanismo de proteção ao crédito (SPC, Serasa) e sua dívida será encaminhada ao Departamento Jurídico para execução legal, ficando facultado a CONTRATADA suspender a prestação do serviço automaticamente após o 5º dia do vencimento, sem qualquer ônus para a CONTRATADA.

7.5 O preço estabelecido no TERMO DE ADESÃO poderá sofrer correção anual pela variação dos índices do IGP-M em se tratando de parcelamento mensal com mais de 12 prestações.

7.6 A suspensão ou cancelamento da utilização do Serviço de Acesso à Internet, por qualquer motivo, não implica, em hipótese alguma, na suspensão ou cancelamento da obrigatoriedade de pagamento dos valores estipulados no TERMO DE ADESÃO.

8. CLÁUSULA OITAVA – DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA

8.1 O prazo de vigência deste instrumento é de **12 (Doze) meses**, contados a partir da data de ativação, e será renovado por igual período, salvo comunicação expressa em contrário, com 30 (trinta) dias de antecedência para o término deste instrumento, devendo permanecer com os serviços ativos até o vencimento da fatura do mês subsequente

8.2 Havendo pedido de cancelamento durante a vigência ou com renovação automática nos termos da cláusula anterior, o CONTRATANTE deverá formalizar seu pedido com a CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, e efetuar o pagamento até o último dia dos serviços ativos após a solicitação de cancelamento.

8.3 Ao término da vigência de presente, o CONTRATANTE se obriga a devolver todos os equipamentos de propriedade da CONTRATADA que estejam em sua posse, pelo prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

9. CLÁUSULA NONA - DA FIDELIDADE CONTRATUAL

9.1 Em razão da carência mínima de 12 (doze) meses, por escolha livre do CONTRATANTE, contados a partir da data de início da fruição dos serviços, lhe serão oferecidos benefícios especiais no valor da mensalidade e na taxa de instalação, caso haja a permanência do contrato durante o lapso temporal pactuado, conforme delineado no TERMO DE ADESÃO.

9.2 Os benefícios descritos neste contrato somente serão válidos para o serviço contratado por um único usuário e para ser prestado em um único endereço de instalação, não sendo possível a separação do serviço entre usuários ou endereços.

9.3 Caso ocorra o pedido de rescisão contratual, imotivada pelo CONTRATANTE, antes do período de carência de 12 (doze) meses, será cobrado do CONTRATANTE em benefício da CONTRATADA uma multa penal de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), nos termos abaixo descritos, de acordo com o mês que foi formalizado o pedido de rescisão contratual:

Até o 1º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **12/12 AVOS** da multa restante;

Até o 2º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **11/12 AVOS** da multa restante;

Até o 3º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **10/12 AVOS** da multa restante;

Até o 4º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **9/12 AVOS** da multa restante;

Até o 5º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **8/12 AVOS** da multa restante;

Até o 6º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **7/12 AVOS** da multa restante;

Até o 7º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **6/12 AVOS** da multa restante;

Até o 8º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **5/12 AVOS** da multa restante;

Até o 9º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **4/12 AVOS** da multa restante;

Até o 10º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **3/12 AVOS** da multa restante;

Até o 11º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **2/12 AVOS** da multa restante;

Até o 12º mês após a assinatura deste contrato (ou de sua renovação), o CONTRATANTE deverá arcar com uma multa equivalente a **1/12 AVOS** da multa restante;

9.4 Em caso de renovação deste contrato e, optando ambas as partes pela manutenção dos benefícios antes concedido ao CONTRATANTE, fica automaticamente renovado os efeitos do presente instrumento e, por conseguinte, fica automaticamente renovada a fidelidade contratual por período idêntico, qual seja, 12 (doze) meses.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

10.1 Observadas às hipóteses de rescisão previstas no CONTRATO, as Partes desde já acordam que:

10.1.1 A rescisão do presente instrumento, por iniciativa de qualquer das Partes, antes do prazo acordado no item 8.1 acima, ocorrerá mediante aviso prévio, por escrito, de 30 (trinta) dias.

10.1.2 A rescisão do presente contrato por parte do CONTRATANTE, antes do prazo estabelecido de 12 (doze) meses, caso tenha optado pelos benefícios concedidos em razão da FIDELIDADE contratual, incidirá multa conforme cláusula 9.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 O CONTRATANTE declara, para todos os fins de direito, que tomou ciência na íntegra deste Instrumento Contratual e que a aceitação aos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet é a expressão de sua vontade.

11.2 Os descontos por falha(s) ou por interrupção(ões) na prestação dos serviços a que alude os itens 5.1 e 6.1 serão aplicados individualmente, não cumulativamente, por circuito afetado e/ou paralisado, sendo certo que o desconto aplicado sobre um circuito, sob qualquer hipótese e argumento não se estenderá aos demais circuitos porventura contratados.

11.3 Para comunicação com a CONTRATADA deverá ser utilizado os seguintes meios colocados à disposição da CONTRATANTE:

11.4 Este documento encontra-se sob registro N°225194 no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Natal/RN.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO

12.1 Fica eleito o Foro da Comarca de Natal/RN, para o fim de dirimir as dúvidas que surgirem eventualmente da execução do presente instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Têm as PARTES, entre si, justo e contratado o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET, que passa a vigorar a partir da assinatura do TERMO DE ADESÃO, para que produza seus jurídicos e regulares efeitos, o qual obriga as PARTES e seus cessionários ou sucessores a qualquer título.

Natal (RN), 20 de abril de 2023.

VEFRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CONTRATADA