



CONTRATO DE PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, SERVIÇOS DE VOZ SOBRE IP, COM COMODATO DE EQUIPAMENTOS E OUTRAS AVENÇAS.

CONTRATO que entre si, celebram à PROMPT BRASIL SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO LTDA, empresa licenciada e autorizada a explorar serviços de comunicação multimídia, com sede na cidade de Cotia, estado de São Paulo, à Rua Adib Auada, 35 – Sala 203 e 204 – bloco C – Granja Viana , CNPJ: 10.410.479/0001-01, neste ato representada em conformidade com seu contrato social, doravante designada simplesmente **CONTRATADA** e, de outro lado, o **CONTRATANTE**, devidamente qualificado no **PLANO DE SERVIÇOS** que é parte integrante deste contrato, resolvem firmar o presente contrato de adesão e têm ajustado e acordado entre si:

Celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA FORNECIMENTO DE CONEXÃO COMPARTILHADA PARA TRANSMISSÃO DE DADOS e/ou SERVIÇOS DE VOZ SOBRE IP, conforme cláusulas abaixo.

Para efeitos deste contrato aplicam-se as seguintes definições:

- **CONTRATANTE:** Pessoa física (natural) ou jurídica, identificada e especificada no "PLANO DE SERVIÇOS", que aceita e adere às cláusulas deste contrato juntamente com a **CONTRATADA**.
- **REDE:** Meio físico de transmissão de dados utilizados para a conexão, operada e mantida pela **CONTRATADA**.
- **PROVEDOR DE ACESSO:** Empresa que presta serviço de conexão à Internet.
- **PROVEDOR de VOZ sobre IP:** Serviço de transmissão de voz sobre protocolo de internet, que permite ao **CONTRATANTE**, usuário da internet, a comunicação com usuários de internet ou de telefonia, para a originação de chamadas, mediante a utilização de um **ATA** - adaptador telefônico analógico cedido em comodato pela **CONTRATADA** e recebimento de chamadas através de operadora STFC para cliente Pessoa física (natural) ou jurídica .
- **VoIP – Voice over internet Protocol (Voz sobre Protocolo de Internet)**
- **INSTALAÇÃO:** Consiste na Instalação de antenas, cabos, rádios, conectores, adaptadores, placas, *access point*, ATA, modems e outros dispositivos necessários para ativação do serviço em 1 (um) ponto determinado pelo **CONTRATANTE**, no endereço solicitado a **CONTRATADA**.

- **TAXA DE INSTALAÇÃO:** Valor devido e cobrado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, uma única vez, durante toda a prestação do serviço, nos termos desse contrato, que dá direito à fruição dos serviços objeto deste contrato, porém não dá direito a nenhum dos equipamentos nela empregados.
- **CONEXÃO:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
- **ACESSO:** Provimento do acesso do **CONTRATANTE** ao *backbone* da Internet, prestado pelo **CONTRATADO**.
- **MENSALIDADE:** Valores mensais fixos e variáveis pagos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, durante toda a prestação do serviço, nos termos desse contrato, que dá direito à fruição dos serviços objeto deste contrato.
- **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações. Órgão encarregado da regulamentação do mercado e dos serviços de telecomunicações no Brasil.
- **SCM:** Serviço de Comunicação Multimídia, na forma definida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.
- **PLANO DE SERVIÇO:** Modalidade de serviço para uso exclusivo residencial/jurídica que especifica os detalhes da contratação, tais como, velocidade da banda, *SLA's* (acordo de nível de serviço) para atendimento, franquias de tráfego, disponibilidade de IPs, valores, e outras condições específicas do contrato com o cliente para o fornecimento do serviço.
- **SERVIÇO DE INTERNET:** Serviço de Telecomunicações, prestado sob a outorga de SCM, que consiste no provimento de acesso à rede/Internet fornecida pelo provedor, no qual utiliza a tecnologia de Fibra Óptica, ou Rádio Frequência, ou Cabos metálicos.
- **VISITA TÉCNICA:** Comparecimento de um técnico da **CONTRATADA**, no endereço de instalação do cliente, mediante solicitação feita pelo **CONTRATANTE**, com a finalidade de sanar algum eventual problema na transmissão de dados fornecido ao cliente e que porventura não tenha sido corrigido através dos meios remotos.
- **LINK DEDICADO:** Modalidade de serviço para o uso exclusivo de empresa/jurídica descrito no **PLANO DE SERVIÇO** celebrado entre as partes, que fornecerá acesso dedicado à Internet com garantias efetivas de disponibilidade e velocidade, além do acompanhamento pró ativo da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, por parte da **CONTRATADA**, da ativação e liberação do serviço denominado **de Internet e Serviços de Voz sobre IP (VoIP)** com as



características constantes no respectivo **PLANO DE SERVIÇOS** na área de atuação da **CONTRATADA**.

1.2. A prestação de serviço compreende a ativação, manutenção, suporte técnico local e telefônico, para o fornecimento de acesso Internet dentro das condições acordadas no **PLANO DE SERVIÇOS**.

1.3. O serviço será habilitado no(s) endereço(s) indicado(s) no **PLANO DE SERVIÇOS**, no qual o **CONTRATANTE** se compromete a disponibilizar local próprio, **protegido**, com energia elétrica 110V/220V e passagem para os cabos necessários para que se possa efetuar a instalação dos equipamentos necessários, em ponto onde ocorra as condições técnicas necessárias à realização do enlace e fruição do serviço.

1.4. Prestação de serviços VoIP, em âmbito nacional e internacional, possibilitando a transmissão de voz por meio de protocolo de internet – o que denominamos VoIP – em forma de pacote de dados. Este serviço de transmissão de voz sobre protocolo de internet permite ao **CONTRATANTE** usuário da internet, através do provimento da **CONTRATADA**, estabelecer comunicação com: Outros usuários de internet ou Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ou de telefonia fixa ou móvel, mediante a utilização de ATA (adaptador telefônico analógico) ou qualquer outro produto homologado e divulgado no site oficial da **CONTRATADA**.

1.5. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, (SCM) será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, 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 53500.020166/2011- Ato Autorizador no 7.982 de 05/12/2011, publicado no D.O.U. em 13/12/2011.

1.6. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997, do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução no 73, de 25 de Novembro de 1998; **da Resolução no. 614 de 28 de Maio de 2013**, e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO CONTRATADO

2.1. O Serviço **de Internet** será prestado ao **CONTRATANTE**, mediante a adesão ao presente contrato e a um dos **PLANOS DE SERVIÇOS**.

2.2. O Serviço será prestado nos horários, velocidade, tráfego e condições de acordo com o plano escolhido e indicado no **PLANO DE SERVIÇOS**.

2.3. É expressamente vedado ao **CONTRATANTE** disponibilizar através deste Serviço, servidores Web, FTP, correio eletrônico, servidor de jogos on-line, de radio difusão e vídeo difusão.

2.4. Também é expressamente vedado ao **CONTRATANTE** disponibilizar comercialmente, através deste serviço cursos na Internet ou jogos on-line, salvo em caso de contratação na modalidade específica. Para tal utilização existe um serviço próprio de Banda IP que deverá ser consultado e contratado à parte.

2.5. Também é expressamente, vedado o uso do canal para a transmissão e/ou retransmissão de qualquer tipo de arquivo ou programa que desrespeite os direitos autorais, ou que sejam ilegais, ficando sob a responsabilidade do **CONTRATANTE** todas as penas cabíveis na lei, bem como conteúdo de pedofilia ou sites pornográficos ou qualquer outro uso que configure, por parte da **CONTRATADA**, o uso indevido do acesso para transmissão de dados que não sejam de exclusivo interesse do **CONTRATANTE**, em consonância com a legislação vigente e nos termos contratados.

CLÁUSULA TERCEIRA - FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A contratação dos serviços de FORNECIMENTO DE CONEXÃO COMPARTILHADA PARA TRANSMISSÃO DE DADOS e/ou SERVIÇOS DE VOZ SOBRE IP será(ão) formalizada(s) pela assinatura do **PLANO DE SERVIÇOS** pelo **CONTRATADO** e pelo **CONTRATANTE**.

3.2. O **PLANO DE SERVIÇOS** estabelecerá as condições comerciais da contratação e características técnicas dos serviços contratados, tais como, mas não se limitando a, preço, local de instalação e ativação.

3.3. É facultado o **CONTRATADO** criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços previstos no **PLANO DE SERVIÇOS** assinado, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

3.4. A **CONTRATAÇÃO** está condicionada à aprovação dos dados cadastrais do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

4.1. Prestar o SCM conforme condições especificadas no contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o **CONTRATANTE**;

4.2. A prestadora em qualquer caso continuará responsável perante a Anatel e o **CONTRATANTE** pela prestação e execução dos serviços;

4.3. 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;

4.4. Na hipótese do **CONTRATADO** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra operadora de SCM de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo



para a constituição de sua própria rede caracterizar-se-á a situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da prestadora **CONTRATANTE**;

4.5. É vedado ao **CONTRATADO** 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 **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros;

4.6. O **CONTRATADO** manterá um centro de atendimento telefônico para atendimento aos seus assinantes no horário comercial (8:00 às 18:00 de segunda-feira a sexta-feira) através de telefone fixo;

4.7. Face às reclamações e dúvidas dos assinantes, a prestadora deverá fornecer pronto esclarecimento e sanar o problema relacionado à sua Rede com a maior brevidade possível e livre de ônus;

4.8. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos serviços, a prestadora concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções de sua responsabilidade superiores a 30 minutos no SCM, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CONTRATANTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos.

4.9. O tempo de indisponibilidade do serviço compreende o período entre o registro da reclamação no **CONTRATADO** até o restabelecimento do circuito em tráfego para o **CONTRATANTE**.

4.10. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos serviços afetados, no mês da ocorrência.

4.11. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (i) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CONTRATANTE**; (ii) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **CONTRATANTE** impedir o acesso do pessoal técnico do **CONTRATADO** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos do **CONTRATADO** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção; (iii) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

4.12. Havendo a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a prestadora deverá comunicar aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de quarenta e oito horas, devendo os mesmos ter um desconto no valor da assinatura na razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas;

4.13. Tornará disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços (exceto correção monetária) e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

- 4.14.** Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, informação sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa de conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- 4.15.** Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 4.16.** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o **ASSINANTE** e utilização de infraestruturas;
- 4.17.** A **CONTRATADA** apresentará à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico financeiras, em particular as relativas ao número de assinantes, a área de cobertura e os valores aferidos pela **CONTRATADA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;
- 4.18.** Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço;
- 4.19.** Diante da situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições de contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes;
- 4.20.** A **CONTRATADA** zelará pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto;
- 4.21.** A **CONTRATADA** disponibilizará os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações, independentemente do consentimento do **CONTRATANTE**;
- 4.22.** 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 critério objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas na regulamentação pertinente;
- 4.23.** Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155, de



16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005;

4.24. A **CONTRATADA** deverá ativar, fornecer e manter o acesso à Internet contratado pelo **CONTRATANTE** tendo o acesso compartilhado com outros usuários do serviço garantido sempre na velocidade mínima do serviço contratado, nos termos das determinações da ANATEL. Esta garantia será incrementada ano a ano de acordo com as exigências de qualidade de serviço da Anatel.

4.25. Disponibilizar em regime de comodato os equipamentos necessários à ativação do serviço.

4.26. Atender os chamados pertinentes a este contrato para suporte telefônico ou local seja de ordem corretiva ou preventiva, com SLA especificado no **PLANO DE SERVIÇOS**.

4.27. Disponibilizar no site: www.pton.com.br com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, as informações referentes à paradas programadas, além de manter constantemente no mesmo site, divulgado os números de atendimento para suporte e plantão;

4.28. Em caso de mudança no endereço do **CONTRATANTE** para fornecimento do serviço, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica, e à possibilidade de fornecimento do serviço no novo endereço indicado, além do pagamento da taxa de mudança ou acréscimo de ponto, que deve ser consultado com antecedência.

4.29. Repor ou substituir qualquer equipamento instalado nas dependências do **CONTRATANTE**, em caso de perda, roubo, dano ou extravio de material, mediante o pagamento à **CONTRATADA** do valor calculado em integral de 100% (cem por cento).

4.30. A **CONTRATADA** colocará a disposição do **CONTRATANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre os quais os motivos que possam degradar a velocidade **CONTRATADA**;

4.31. Cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

4.32. Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

4.33. Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, as obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

4.34. Enviar ao **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

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

4.36. A **CONTRATADA** manterá os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus assinantes pelo prazo mínimo de um ano;

4.37. A **CONTRATADA**, no decorrer do contrato acompanhará o desenvolvimento das atividades de telecomunicações, observando os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente;

4.38. A **CONTRATADA** não poderá impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;

4.39. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **CONTRATADA**, não recusar o atendimento a pessoa cujas dependências estejam localizadas na área de prestação de serviço, nem impor condições discriminatórias, salvos nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS DO CONTRATADO

5.1. Empregar para a prestação dos serviços equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

5.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares à prestação dos serviços;

5.3. O **CONTRATADO** 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;

5.4. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual;

5.5. O **CONTRATANTE** deverá permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pelo **CONTRATADO**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço;

5.6. Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas Décima Segunda e Décima Terceira.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1. Manter os equipamentos e a infraestrutura necessária para prestação do acesso, conforme disponibilizada pelo **CONTRATADO**.

6.1.1. Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos, e as redes de telecomunicações;

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

6.2. Manter, proteger e assumir inteira responsabilidade na qualidade de fiel depositário pela guarda e integridade dos equipamentos de propriedade do **CONTRATADO**.

- 6.2.1.** Em casos de perda, roubo, dano ou extravio, o **CONTRATANTE** deverá informar formalmente o ocorrido ao **CONTRATADO** e realizar o pagamento no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, conforme especificado no item 4.6 da cláusula quarta.
- 6.3.** Assumir que os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **CONTRATANTE** devem ser utilizados exclusivamente para os fins do uso interno nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cede-los a terceiros.
- 6.4.** Permitir às pessoas designadas pelo **CONTRATADO** acesso às dependências de onde estão instalados os equipamentos necessários à prestação do acesso e de propriedade do **CONTRATADO**, além de designar um responsável pelo **CONTRATANTE** para acompanhamento dos serviços, sempre que necessário.
- 6.5.** O **CONTRATANTE** tem inteira responsabilidade pela integração da solução de que trata este contrato com a sua rede interna, e reconhece que o **CONTRATADO** não tem obrigação ou responsabilidade de configurar, dar manutenção, instalar ou reparar qualquer problema que ultrapasse o escopo de serviço definido no item 1.1 da Cláusula Primeira.
- 6.6.** Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, especificados no documento de cobrança até o vencimento;
- 6.7.** Comunicar à prestadora qualquer irregularidade, exclusivamente através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela prestadora;
- 6.8.** Somente conectar a rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- 6.9.** Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;
- 6.10.** 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;
- 6.11.** Os direitos e deveres neste Regulamento não excluem outros previstos na lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os assinantes do SCM.

CLÁUSULA SETIMA - DOS DIREITOS DO CONTRATANTE

- 7.1.** O ASSINANTE será atendido, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela Anatel e dentro das condições do presente contrato;
- 7.2.** A liberdade de escolha da Operadora;

- 7.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- 7.4. À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos serviços;
- 7.5. A inviolabilidade e ao segredo da sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 7.6. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 7.7. 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;
- 7.8. Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- 7.9. A não suspensão do serviço contratado sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização, por descumprimento de deveres constantes do artigo 4o da Lei n.o 9.472, de 1997;
- 7.10. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 7.11. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- 7.12. Obter resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- 7.13. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto a Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 7.14. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 7.15. A substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 7.16. 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;
- 7.17. 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;
- 7.18. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 7.19. A continuidade da prestação do serviço pelo prazo contratual;
- 7.20. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO, QUALIDADE DE TRANSMISSÃO E INTERRUPTÃO DO SERVIÇO.



8.1. Antes de solicitar visita técnica ou suporte, o **CONTRATANTE** deve assegurar-se que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software.

8.2. A **CONTRATADA** terá acesso, mediante anuência do **CONTRATANTE** e na sua presença, ou de pessoa que o represente, às dependências onde tenha equipamentos da **CONTRATADA**, para verificação do cumprimento das condições contratuais e da qualidade da prestação dos serviços. Na hipótese de impedimento do exercício desse direito, a **CONTRATADA** poderá proceder à suspensão imediata da prestação dos serviços ou a rescisão do Contrato, independente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA

9.1. Este contrato entra em vigor na data de sua assinatura pelas partes e vigerá por prazo determinado de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogável por igual período caso não haja manifestação expressa das Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO.

10.1. Pela habilitação o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** os valores correspondentes, conforme especificado no **PLANO DE SERVIÇOS**.

10.2. Pelo serviço o **CONTRATANTE** pagará uma mensalidade. Esta mensalidade vencerá todos os meses no mesmo dia acordado pelo **CONTRATANTE** e especificado no **PLANO DE SERVIÇOS**;

10.2.1. A cobrança será realizada através de boleto bancário, débito automático ou outra forma de cobrança acordada entre as partes.

10.3. O serviço é prestado na modalidade pré-pago, sendo cobrado ao início da prestação do serviço ao **CONTRATANTE**, cujo vencimento ocorrerá no prazo de até 7 (sete) dias após a ativação pela **CONTRATADA**.

10.4. Os valores para a habilitação, assim como a quantia mensal devida pela prestação do serviço de Internet serão cobrados em boleto bancário ou outro meio pagável mensalmente em qualquer agência bancária até a data do vencimento ou no Banco emitente após o vencimento.

10.5. Pagamentos efetuados através de cheques ficarão condicionados à regular compensação bancária.

10.6. O não recebimento da fatura seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá como justificativa para o não pagamento do serviço, devendo o **CONTRATANTE** solicitar a 2a (segunda) via do documento junto à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS REAJUSTES

11.1. Os preços estipulados, para o(s) serviço(s) objeto deste contrato, terão seu primeiro reajuste com base no IGP-M acumulado nos doze meses anteriores, ou por outro índice legal que venha a substituí-lo em caso de extinção do mencionado índice. Caso a legislação permita reajuste inferior a 12 meses, este poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato. A **CONTRATADA** poderá sob seu julgamento optar por negociar este reajuste, sem que isto venha a significar que abre mão do reajuste automático pelo índice mencionado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO.

12.1. O não pagamento da cobrança bancária, correspondente ao serviço na data do seu vencimento, sujeita o **CONTRATANTE**, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial às seguintes sanções:

a) ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.

b) à suspensão ou bloqueio da prestação do serviço, **15 (quinze) dias após** o respectivo vencimento, se refere as mensalidades de Internet, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento do(s) valor(es) da(s) conta(s) em atraso ao referido CNPJ, acrescido(s) da multa e dos juros.

c) à ocorrência da cobrança de aluguel dos equipamentos instalados na dependência do **CONTRATANTE**, de acordo com o definido no **PLANO DE SERVIÇOS**.

12.2. A critério da **CONTRATADA**, após 90 (noventa) dias, a contar da data de vencimento da cobrança, o não cumprimento pecuniário acarretará no cancelamento da prestação do serviço do **CONTRATANTE** e na retirada dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**, o qual ocorrerá independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, o procedimento de rescisão contratual, e sem prejuízos à **CONTRATADA** dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

12.3. Independentemente dos atos referenciados nos itens anteriores da cláusula nona, a **CONTRATADA** incluirá o **CONTRATANTE**, incluso nesta cláusula, no cadastro de pessoas

inadimplentes (SPC) mantido pela Câmara de Dirigentes Lojistas e/ou outro semelhante, até a negociação ou quitação integral dos valores devidos à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO.

13.1. O presente contrato poderá ser rescindido formalmente a qualquer tempo e sem ônus adicional, respeitadas as disposições previstas no **PLANO DE SERVIÇOS** vinculado a este Contrato;

13.2. Para o fim do acordo deste contrato entre as partes ficam definido que:

a) A **CONTRATANTE** deverá solicitar à **CONTRATADA** o 'termo de distrato, para que seja assinado em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas. O 'termo de distrato informará, o número do contrato a ser cancelado, o dia do pedido formal de cancelamento e as obrigações finais de ambas as partes.

b) A **CONTRATADA** tem como obrigação final, retirar os equipamentos instalados no endereço do cliente, desativar o sistema de internet no prazo de até 24 (vinte quatro) horas a contar do pedido formal de cancelamento e informar débitos financeiros na hipótese de existência.

c) O **CONTRATANTE** tem como obrigação final liquidar toda e qualquer pendência financeira referente aos serviços prestados, sendo considerados além dos valores devidos gerados por este contrato, valores de outras contratações de serviço adicional a que estiver inadimplente.

13.3. Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam à total liquidação das pendências existentes.

13.4. A rescisão do presente contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues ao **CONTRATANTE**.

13.5. Quando o pedido de rescisão for feito pela internet, a **CONTRATADA** deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação acompanhada de data, hora e respectivo número de protocolo sequencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagens de correio eletrônico;

13.6. Quando o pedido de rescisão for feito no setor de atendimento, a confirmação do recebimento deve ser entregue imediatamente ao ASSINANTE, mediante recibo;

13.7. Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deve ser enviada no prazo máximo de vinte e quatro horas após o recebimento da correspondência pela prestadora ou no próximo dia útil.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUSPENSÃO.



14.1. O **CONTRATANTE** adimplente pode requerer à **CONTRATADA** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço. É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão;

14.2. O **CONTRATANTE** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito. A **CONTRATADA** tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento;

14.3. Para a contestação de débitos o **CONTRATANTE** deve enviar solicitação via E-mail para o endereço eletrônico financeiro@pbon.com.br, ou ainda, por carta para o endereço da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

15.1. A prestação do serviço reger-se-á de acordo com os termos do presente contrato, normas vigentes e demais condições estabelecidas ou que vierem a ser definidas pelo Poder Concedente.

15.2. O telefone da central de atendimento da Anatel Agência Nacional de telecomunicações é 1331, endereço: SAUS Quadra 06, bloco E e H, CEP: 70.070-940 – Brasília DF e endereço eletrônico <http://legislacao.anatel.gov.br/>, onde o cliente poderá encontrar copia integral da Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013 da Anatel.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O ENDEREÇO ELETRÔNICO DA CONTRATADA.

16.1. O endereço eletrônico da **CONTRATADA** é **www.pton.com.br**, o e-mail é relacionamento@pbon.com.br e a central de atendimento é 11 3500.6000 onde o ASSINANTE poderá encontrar informações sobre o serviço.

16.2. No caso de solicitações e/ou reclamações por intermédio da Central de Atendimento ao ASSINANTE o atendimento será realizado com um questionamento preliminar e se necessário agendamento de uma visita de um técnico presencial no endereço de instalação da ASSINANTE;

16.3. No caso de solicitações e/ou reclamações Presencial, através do Setor de Atendimento o ASSINANTE será atendido por pessoa devidamente qualificada para receber, orientar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação efetuada.

16.4. O telefone disponível para atendimento ao cliente é: 3500.6000 das 08:00 horas até as 18:00 horas, após o horário de atendimento o ASSINANTE também poderá mediante uma



mensagem eletrônica deixar o seu nome e telefone para o contato, para que a central de atendimento ao ASSINANTE possa entrar em contato.

16.5. O ASSINANTE também poderá entrar em contato através do endereço de correspondência, Rua Adib Auada, 35 – Sala 203, Bloco C – Prime Office Park, Cotia/ SP, CEP: 06710-700, ou se preferir dirigir-se a este endereço no balcão de atendimento ao cliente.

16.6. Atender aos chamados técnicos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da data e hora da abertura do chamado, exceto nas contratações especificadas no PLANO DE SERVIÇO de link dedicado, na qual os chamados técnicos no prazo máximo de 4 (quatro) horas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE PARA A ANATEL.

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

17.2. Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

17.3. Emissão de sinais de eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação;

17.4. Divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto às alterações de preços e condições de fruição do serviço;

17.5. Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

17.6. Número de reclamações contra a prestadora;

17.7. Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço;

17.8. A **CONTRATADA** deverá observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação pertinentes à prestação dos serviços e à operação da rede;

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO.

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Cidade de São Paulo para dirimir quaisquer questões relativas ao presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Por estarem assim ajustadas, celebram o presente Contrato de acordo com as cláusulas e condições ora estipuladas.

Cotia, ___ de _____ de 201__.

CONTRATANTE



PROMPT BRASIL SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO LTDA.

CONTRATADA

Testemunhas:

Nome

RG

CPF

Nome

RG

CPF