

**CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
CONEXÃO DE ACESSO À INTERNET**

**PARTES**

**Top On Serviços de Multimídia Ltda-ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 28.029.299/0001-26 – Insc. Estadual 87.393.224 / Insc. Municipal nº 9124052 - Telefones: (21) 3653-6740 / WhatsApp: 21 99428-6489 - **Registro de outorga da ANATEL/ATO nº 7628/2019**, endereço: Rua Ribeiro Silva nº 22 – Mantiquira – Xerém Duque de Caxias-RJ – CEP 25.250-530; doravante designada simplesmente **CONTRATADA** e o denominado **CONTRATANTE discriminado no TERMO DE ADESÃO ao contrato ou INSERTO NO CADASTRO DA EMPRESA, por ocasião da instalação, com aceite integralizado com o pagamento do primeiro boleto de mensalidade do serviço.**

Decidem as partes, na melhor forma de direito, celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO DE ACESSO À INTERNET**, que se regerá nos termos da Lei Geral de Telecomunicações, n.º 9.472/1997 e mediante as cláusulas e condições adiante estipuladas.

**1 – OBJETO**

1.1 - O objeto do presente contrato é a prestação, pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, do serviço **INDIVIDUAL** de conexão de acesso à rede mundial de computadores (**INTERNET**), através de protocolo **TCP/IP**, via modem, cabo, ou via rádio incluindo aqui o acesso aos mais variados bancos de dados, na velocidade escolhida pelo **CONTRATANTE**, durante o tempo de vigência do contrato.

1.2 A prestação do serviço se dá através do **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de **Informações Multimídia**, tais como sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.3 A **CONTRATADA** tem como garantir 50% de banda no acesso. Este percentual leva em conta vários fatores que influenciam na velocidade, tais como região, horário de acesso, demanda, página acessada, configuração de computador, saturação da rede, dentre outros.

1.4 É permitido ao **CONTRATANTE**, desde que haja viabilidade técnica, a migração da velocidade pela qual optou no ato da adesão, mediante prévia solicitação e reajuste dos preços.

**2 – DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

2.1 - O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvada a ocorrência de interrupções devido a:

- a) falta de fornecimento de energia elétrica para a **CONTRATADA**;
- b) falha dos serviços de responsabilidade da operadora de serviços telefônicos;
- c) ocorrências de falhas no sistema de transmissão no acesso à Internet;
- d) manutenção técnica dos equipamentos e/ ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema de transmissão de dados;
- e) ação de terceiros que impeça a prestação dos serviços e
- f) casos fortuitos ou força maior.
- g) A interrupção na prestação dos serviços, pelos motivos relacionados acima, que ultrapassarem tempo superior a 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, será descontado proporcionalmente os valores referentes a esse período de paralisação.

2.2. A **CONTRATADA** disponibiliza o serviço de conexão à internet; no entanto, a utilização de fato do serviço, fica a critério do cliente por sua livre iniciativa e/ou necessidade.

### **3 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

3.1 Compete à CONTRATADA Providenciar toda mão de obra e obras necessárias à disponibilização das condições físicas do imóvel à instalação do sistema de Internet, arcando com todos os custos dela decorrentes.

3.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte remoto por telefone ou online, de forma a auxiliar o CONTRATANTE em qualquer interrupção do serviço, seja por falha no sistema ou por desconhecimento de manuseio do cliente.

3.3 Se houver necessidade de atendimento local, a empresa tem o prazo de até 48 horas para atender a solicitação, sem custo ao CONTRATANTE se tratar-se de falha técnica.

3.3.1 Tratando-se de falha na observância às orientações por parte do CONTRATANTE, será cobrada uma taxa conforme TERMO DE CONTRATAÇÃO em anexo e/ou disponibilizado no site da empresa.

3.4 A CONTRATADA poderá fazer manutenção em seus sistemas sem aviso prévio, em caso de necessidade, ficando totalmente isenta de qualquer responsabilidade por perdas e danos por parte da CONTRATANTE.

3.5 A CONTRATADA igualmente não se responsabiliza por qualquer transação comercial efetuada on-line, as quais serão de inteira responsabilidade de quem realiza a compra ou disponibiliza os produtos ou serviços.

3.6 A CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais interrupções ou instabilidades nos sistemas responsáveis por prover o acesso físico do CONTRATANTE à CONTRATADA e/ou desta para com a Internet.

3.6. A CONTRATADA para o caso de serviço empresarial, ou de atendimento de internet dedicada, via fibra óptica, ou rádio, se responsabiliza apenas pela entrega do link de internet à empresa (sinal), ficando esta, por questão de segurança e privacidade, responsável pela configuração e responsabilidade do uso ou aplicação da mesma.

3.6.1. A CONTRATADA, no caso de serviço dedicado (empresarial), em razão das especificidades do atendimento, limita-se apenas à entrega do link, cabendo ao cliente realizar as configurações internas através do endereço IP fornecido ao cliente, por oportunidade da instalação e posterior ativação do serviço.

3.7. A CONTRATADA não se responsabiliza por suportes e/ou manutenções internas, que são de responsabilidade do cliente, cabendo ao mesmo, em caso de detectada a interrupção do link (sinal), utilizar o serviço de suporte, solicitando o atendimento ou reparo.

3.8. A CONTRATADA em caso de serviço dedicado ou empresarial, pela natureza do serviço entregue, não realiza monitoramento do link do atendimento do cliente, caso o cliente necessite de monitoramento do atendimento, deverá solicitar por escrito esta condição a empresa.

### **4 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

4.1 Cabe ao CONTRATANTE o pagamento em dia dos valores pactuados, conforme banda contratada.

4.2 A CONTRATANTE é responsável em obter junto ao síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

4.3 Ao contratar os serviços da CONTRATADA o CONTRATANTE receberá um login e uma senha privativa que constituem sua identificação para uso do serviço.

4.3.1 O CONTRATANTE terá apenas um *login* e uma senha privativa, que são pessoais e intransferíveis.

4.3.2 - O CONTRATANTE assume integral responsabilidade por quaisquer prejuízos que cause a terceiros ou venha sofrer pela utilização indevida de seu código ou de sua senha privativa.

4.3.4 Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo *login* de CONTRATANTE e a mesma senha privativa de acesso aos serviços.

O CONTRATANTE será responsável pela guarda de seu acesso, por meio de *nome/login* e sua senha, devendo tomar todas as medidas necessárias para IMPEDIR a utilização de sua senha por QUAISQUER terceiros.

4.4 O CONTRATANTE será responsável por manter as configurações do computador para acesso aos serviços contratados, nos termos orientados pela equipe de instalação, sendo proibido alterar endereços de

máquinas, protocolos, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, e utilizar técnicas furtivas denominadas "spoofing", na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria.

4.4.1 O CONTRATANTE será responsável pelas solicitações de suportes, manutenção ou falhas no serviço, em caso de detecção de falha ou interrupções na sua conexão, ocasião em que receberá o número da ordem de serviço e o prazo para o atendimento.

4.4.2 O CONTRATANTE não poderá alegar a ausência da prestação do serviço, ou que tenha ficado sem conexão, como forma de se eximir de suas obrigações, sem a correspondente comprovação da abertura do suporte e o relato da falha no seu atendimento, que ensejará visita técnica de inspeção.

4.5 Cabe ao CONTRATANTE a devolução, ao final do contrato, dos equipamentos utilizados na instalação em comodato. No caso dos equipamentos serem danificados, extraviados ou furtados, o CONTRATANTE terá a obrigação de restituí-los em estado novo à empresa.

4.6 Cabe ao CONTRATANTE a total observância à legislação vigente, não cabendo qualquer responsabilização à CONTRATADA se o usuário desrespeitar quaisquer norma vigente bem como dos direitos autorais e de propriedade intelectual.

## **5 - DOS VALORES E CONDIÇÕES**

5.1 A instalação do serviço denominado internet tem um custo de inscrição/instalação declarado, denominado "taxa de instalação" depois de feita viabilidade técnica para levar o acesso a Internet até o computador do CONTRATANTE.

5.1.1 – O prazo para a realização da instalação será de até 48 horas da solicitação, desde que exista viabilidade.

5.1.2 – A CONTRATADA poderá, eventualmente, deixar de exigir alguma obrigação que este instrumento lhe outorga, entretanto, tal liberalidade ou tolerância não importa, em hipótese alguma, renúncia dos seus direitos, alteração ou inovação do contrato;

5.1.3 – A Instalação de Roteadores, Repetidores de sinal, substituição ou prolongamento de cabos e/ou mudanças de equipamentos na casa do cliente (ou local de instalação), serão objeto de cobrança em separado conforme documento de cobrança emitido e de acordo a tabela de cobrança de serviços disponível.

5.1.4 Os parâmetros de qualidade para a prestação do serviço são os indicados no art. 47 do anexo a Resolução nº 272 - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia aprovado pela ANATEL.

5.1.5 – **O valor da mensalidade para a prestação do serviço é o indicado no objeto de cobrança** entregue ao CONTRATANTE e que se encontra disponível no site da CONTRATADA onde pode ser visualizado.

5.2 A mensalidade deve ser paga na data de vencimento indicadas no TERMO DE ADESÃO e o não pagamento no vencimento sujeitará o usuário, a exclusivo critério da CONTRATADA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, na suspensão da prestação dos serviços.

5.2.1 É de responsabilidade do CONTRATANTE retirar o respectivo objeto de cobrança até a data do vencimento impresso na empresa ou poderá o mesmo obter o código de barras e/ou imprimir através do site da CONTRATADA; não eximindo do pagamento o não recebimento do objeto de cobrança.

5.2.3 O CONTRATANTE poderá solicitar o envio respectivo objeto de cobrança à empresa até a data de vencimento por telefone, ocasião que poderá ser remetido via e-mail ou pelo WhatsApp, sem cobrança de qualquer encargo; as cobranças enviadas após a data do vencimento incidirão juros de mora.

5.2.3 A suspensão dos serviços por falta de pagamento, não implica no cancelamento ou suspensão do respectivo contrato.

5.3 A mensalidade será reajustada a cada doze meses, a critério da empresa, com base na variação da IGPM, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

5.4 A mensalidade só será cobrada a partir do mês seguinte ao da instalação, na data do vencimento estabelecido em contrato, com vencimento proporcional de acordo com o vencimento.

5.5 O atraso no pagamento, acarretará a cobrança de multa de 2% e juros de mora de 0,06% ao dia, calculado sobre o débito atualizado e não pagamento de qualquer parcela devida pela contratante dará a

CONTRATADA o direito de interromper a prestação do serviço de acesso do usuário, até a efetivação do pagamento, independente de aviso prévio.

5.6 O não pagamento ocasionará a interrupção dos serviços, no atraso a 15 (quinze) dias, podendo ser protestado em cartório, e seus dados incluídos nos órgãos de proteção ao crédito.

5.7 Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data base.

## **6. FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1 - Ao contratar os serviços o CONTRATANTE se obriga a prezar pelo uso responsável da Internet e a respeitar toda a legislação em vigor de utilização da rede mundial, especialmente as leis nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014 e Lei nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018, devendo abster-se de:

- a) acessar senhas, modificar dados privativos, arquivos ou assumir identidade de terceiros;
- b) desrespeitar leis de direito autoral e de propriedade intelectual;
- c) transmitir ou armazenar qualquer tipo de material cujo conteúdo infrinja a Lei em vigor, relacionado com drogas, crianças e adolescentes em cena de sexo explícito ou pornografia;
- d) divulgar ou replicar informações falsas ou incompletas de caráter sigiloso;
- e) prejudicar usuários da INTERNET, através do uso de programas, acessando computadores, alterando arquivos, programas e dados existentes na rede;
- f) estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes, bem como, atos discriminatórios de cunho sexual, racial, religioso ou qualquer outra condição.
- g) Divulgar ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico, salvo nos casos de expressa autorização do destinatário a CONTRATADA.

6.2 A CONTRATADA poderá, sem qualquer aviso prévio, suspender ou impedir a divulgação de material, quando for considerado ilegal, impróprio ou determinado por autoridade Federal, Estadual ou Municipal, comunicando o fato imediatamente ao CONTRATANTE.

6.3 Cabe exclusivamente ao usuário a aquisição dos equipamentos, e manutenção, terminais e suas interfaces com as redes de telecomunicação, necessários à utilização dos serviços.

6.4 Quaisquer alterações nas condições da prestação dos serviços serão previamente comunicadas ao CONTRATANTE, sempre que for possível.

## **7. RISCOS NA UTILIZAÇÃO DA INTERNET**

7.1 A CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo direto ou indireto que o CONTRATANTE venha a sofrer, ou que cause a terceiros, como consequência da utilização da INTERNET, perda total ou parcial de informações, arquivos ou de programas contaminados por vírus, clonagem ou cópia do número de cartão de crédito, contas bancárias e suas respectivas senhas, fraude na compra de produtos e serviços pela Internet, como não entrega ou não prestação de serviços contratados.

7.2 É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE prevenir-se dos riscos mencionados e de outros advindos da INTERNET, inclusive por terceiros, utilizando-se do terminal do contratante.

## **8. PRAZO E DA EXTINÇÃO DO PRESENTE CONTRATO**

8.1 A vigência do presente contrato é de 12 meses, sendo renovado automaticamente após esse período caso não haja solicitação de rescisão.

8.2 O cliente poderá bloquear a assinatura por até 60 dias. Caso ultrapasse esse limite para desbloqueá-lo, o cliente pagará uma taxa de adesão acordada com a CONTRATADA denominada “taxa de reativação”.

8.3 O presente contrato poderá ser rescindido, de forma imediata e sem qualquer aviso prévio, sempre que uma das partes violar quaisquer dispositivos constantes neste instrumento ou contrária à legislação vigente.

## **9. NORMAS APLICÁVEIS E DISPOSIÇÕES GERAIS.**

9.1 O presente Contrato é regido pela lei brasileira, especialmente pela Lei 9.472, de 16 de Julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações e demais dispositivos legais aplicáveis à espécie, disciplinados pela ANATEL.

9.1.1 A CONTRATADA possui na empresa livro de reclamações e/ou sugestões onde o CONTRATANTE (cliente) pode consignar suas reclamações, sugestões ou considerações úteis, que serão respondidas em até 72 horas.

9.1.2 O número da central de atendimento da CONTRATADA é 21 3653-6740. O número do telefone, endereço e site da ANATEL são: Tel. 61 2312-2000; SAUS, quadra 6, blocos C, D, E, F e G, CEP 70.070-940 – Brasília/DF – [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

9.1.3 Atendimento ao usuário Anatel – Assessoria de relações com o usuário – ARU – SAUS, quadra 6, bloco F, 2º andar – Brasília/DF – Central de atendimento Tel. 133.

9.2 O CONTRATANTE reconhece e declara que leu e que está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste contrato.

## **10. TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO**

10.1 A adesão ao presente contrato se dá através do preenchimento e assinatura do respectivo TERMO DE ADESÃO, que vincula o presente.

10.2 O TERMO DE ADESÃO conterá os dados do cliente, o plano escolhido ou velocidade contratada, o endereço da instalação, o tipo de atendimento, o valor da mensalidade e outros dados referentes ao acesso e/ou equipamentos, inclusive se existe disponibilização de equipamento em comodato com o cliente.

## **11. DO FORO**

11.1 As partes elegem o foro da comarca de Duque de Caxias-RJ, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste Contrato de Prestação de Serviços e do Termo de Adesão a este contrato e de eventuais comunicações e/ou aditamentos, renunciando expressamente a outro por mais privilegiado que seja.

**Top On Serviços de Multimídia Ltda-ME**