

TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SCM/SVA).

Por este instrumento, em que são partes: de um lado a VIVALINK TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 39.783.068/0001-20, com sede na Via Ceres, 241 – Parque Miraflores – Itapevi/SP, CEP 06.683-210, autorizada pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, a prestar Serviços de Telecomunicações- Serviços de Comunicação Multimídia, , doravante denominada PRESTADORA; e de outro lado, o ASSINANTE, já devidamente qualificado no termo de adesão que integra este instrumento ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET, registrado no 2º Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Osasco/SP, no dia 09/07/2020 sob o nº 372135, têm, entre si, justo e acertado o presente Termo de Adesão, consubstanciado nas seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

A **PRESTADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, pessoa física, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), que consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em alta velocidade, com conexão a Internet, em 01 (um) ponto de acesso no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

Por este instrumento particular, o **ASSINANTE** abaixo qualificado contrata e adere ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Provimento de Acesso à Internet (SVA):

Dados do Assinante:

Nome Do Assinante : #cliente_razao#
Data de Nascimento : #cliente_data_nascimento#
CPF: #cliente_CNPJ_CPF#
RG: #cliente_RG_IE#
Endereço: #cliente_endereco#
Cidade: #cliente_cidade#
Bairro : #cliente_bairro#
Telefone: #cliente_fone#
E-mail: #cliente_email#

Dados Técnicos e Comerciais do Plano de Acesso e Modalidade Escolhido e Contratado:

Plano: #contrato_descricao#
Equipamentos: Regime de Comodato.
Dia de Vencimento: #contrato_dia_vencimento#
Valor Mensal: #ativacao_valor_parcela#
Fidelidade: Sim (12 meses)

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

Para regular o funcionamento da prestação do serviço, objeto deste contrato, faz-se necessário que o **ASSINANTE** disponibilize a seguinte infraestrutura:

Manter no endereço de instalação a disponibilidade de acesso à **PRESTADORA** sem qualquer bloqueio e/ou impedimento, para o fim de manutenção e reparos, durante toda a prestação do serviço objeto deste contrato;

É do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço pela **PRESTADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço será prestado em diferentes modalidades, sendo que as características tecnológicas, faixas de velocidade e valores dos planos, estarão disponíveis no site eletrônico da **PRESTADORA**, devendo o **ASSINANTE** se atentar às informações restritas à modalidade por este contratada.

A velocidade contratada representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na Internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador, tablet, celular e outros) utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na INTERNET, principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros; além de outros fatores externos, fora do controle da **PRESTADORA**.

A **PRESTADORA** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis para garantir a velocidade do serviço nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação da ANATEL.

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

O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), de dificuldades técnicas e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

A prestação do serviço destina-se ao uso do **ASSINANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado.

É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do serviço, exceto por expressa autorização

por escrito da **PRESTADORA**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

Caso o ASSINANTE utilize o serviço descrito neste Contrato simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, o serviço sofrerá variações de desempenho, estando o ASSINANTE ciente e de acordo.

4. CLÁUSULA QUARTA – OS PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO

Após o **ASSINANTE** aderir ao serviço, a **PRESTADORA** tem o prazo de até 15 dias úteis para efetuar a instalação do serviço.

Pedidos de reparo ou manutenção, que estejam afetando o serviço total ou parcialmente, serão atendidos em até 48 horas.

Pedido de troca de endereço da instalação será atendido em até 15 dias úteis da data da solicitação e mediante estudo prévio de viabilidade de atendimento no novo endereço.

Os prazos mencionados nesta cláusula podem ser estendidos mediante solicitação ou conveniência do **ASSINANTE**.

5. CLÁUSULA QUINTA – A DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O MODO DE PROCEDER EM CASO DE SOLICITAÇÕES OU RECLAMAÇÕES

As solicitações de atendimento de qualquer natureza como reclamação, suporte técnico e informações diversas poderão ser encaminhadas diretamente ao nosso e-mail ouvidoria@viva-link.com ou Telefone/Whatsapp de contato número (11) 4770-0200, funcionando das seguintes formas: Atendimento financeiro: De Segunda à Sexta das 08h00 às 18h00, Atendimento de Suporte Técnico: Todos os dias 24hrs

6. CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

Constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos na [Lei nº 9.472 de 1997](#), na regulamentação pertinente e dos discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

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

A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e ao **ASSINANTE** pela prestação e execução do serviço contratado. As relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

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

Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

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

Entregar ao **ASSINANTE** cópia do Contrato de Prestação do Serviço e do Plano de Serviço contratado seja este físico ou virtual;

Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **PRESTADORA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos vinculados ao serviço sem fundamentação técnica comprovada, sendo certo que quaisquer falhas, vícios ou consequências negativas decorrentes da conexão de equipamentos alheios pelo próprio **ASSINANTE**, que venham a ser conectados ao equipamento vinculado ao serviço contratado, serão de única e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE**;

Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

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

Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer falhas, vícios e consequências decorrentes das respectivas redes ou serviços de telecomunicações não poderão ser pleiteados, nem imputados à **PRESTADORA**, sendo de total responsabilidade do **ASSINANTE**.

Em caso de comprovadas a interrupção ou a degradação da qualidade do serviço, a

PRESTADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao tempo decorrido. O desconto ocorrerá após a manifestação por parte do **ASSINANTE** e verificação da ocorrência por parte da **PRESTADORA**.

A necessidade de interrupção do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada ao **ASSINANTE** que será afetado, com antecedência, devendo ser concedido abatimento na assinatura, após a sua manifestação e verificação pela **PRESTADORA**.

O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto.

A **PRESTADORA** deve zelar 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. A **PRESTADORA** pode tornar disponíveis os mencionados dados sigilosos de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações, bem como quando de necessária apresentação a órgãos governamentais ou em defesas judiciais.

7. CLÁUSULA SETIMA – DOS DIREITOS DO ASSINANTE

O **ASSINANTE** dos serviços abrangidos por este contrato tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

À liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;

Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias para a prestação do Serviço pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, observado o disposto na regulamentação vigente;

Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, a necessidade de apresentação desses dados em juízo, quando requisitados ou quando necessários para o exercício de defesa judicial ou administrativa, e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

À privacidade na utilização de seus dados pessoais nos documentos de cobrança pela **PRESTADORA**;

À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 10 dias;

À resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do Assinante;

À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, quando devidamente comprovados e efetivamente decorrentes de ação ou omissão da **PRESTADORA**;

A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, nem ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação, destacando-se que o próprio **ASSINANTE** será responsabilizado por quaisquer ocorrências que decorram do uso de serviços, bens ou equipamentos de terceiros;

De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante ciência e autorização da **PRESTADORA**, e cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para tornar-se novo contratante do serviço, devendo o novo titular passar por análise técnica e cadastral prévia pela **PRESTADORA** a fim de ser ou não autorizada a transferência;

A não ser cobrado, sem autorização prévia, de qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações contratado.

Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

À continuidade do serviço pelo prazo contratual, desde que não haja descumprimento destes termos e regulamentos vigentes.

8. CLÁUSULA OITAVA – CONSTITUEM DEVERES DO ASSINANTE:

Constitui dever do **ASSINANTE**, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**.

Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, preservando os bens da **PRESTADORA**;

Respeitar e preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORAS** de serviços de telecomunicações;

Comunicar à **PRESTADORA**, irregularidades ocorridas, descumprimentos contratuais e atos ilícitos cometidos por si ou por terceiros;

Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observada as disposições regulamentares, sob pena de sofrer a suspensão total ou parcial do serviço;

Somente conectar a rede da **PRESTADORA**, terminais, equipamentos e serviços que **possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel**, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas, assumindo o próprio **ASSINANTE** a responsabilidade por quaisquer danos e prejuízos que sofra ou que cause em decorrência do uso de equipamentos, terminais e serviços que não sejam da **PRESTADORA**, mas que tenham sido conectados pelo **ASSINANTE** aos Serviços da mesma;

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;

Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

O roubo, furto, extravio de dispositivos de acesso, fraude em dispositivos e sistemas;

A transferência de titularidade do dispositivo de acesso, quando autorizado previamente junto à PRESTADORA; e qualquer alteração das informações cadastrais.

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

9. CLÁUSULA NONA – PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO.

Pelo serviço prestado, o **ASSINANTE** pagará mensalmente à **PRESTADORA**, por meio de boleto, sendo físico ou virtual, o valor mensal correspondente ao Plano de Serviço que expressamente contratar junto à **PRESTADORA**.

O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da **PRESTADORA** vigente no ato da sua respectiva solicitação.

O não recebimento do boleto, sendo este físico ou virtual, no endereço indicado pelo ASSINANTE, sendo este físico ou virtual, não o isenta do pagamento dos serviços prestados pela PRESTADORA.

Qualquer alteração na carga tributária incidente sobre o serviço poderá implicar no aumento ou diminuição dos preços acordados.

Além do valor mensal devido pelo **ASSINANTE** poderá haver a incidência da cobrança de outros serviços que estejam relacionados ao presente contrato, tais como, mas não se limitando a:

Remanejamento Externo/transferência de endereço – Valor: R\$100,00 (cem reais);

Remanejamento interno/transferência dos equipamento para outros cômodos do local de instalação – Valor: R\$50,00 (cinquenta reais);

Assistência técnica oriunda de problema ocasionado pelo **ASSINANTE (quebra de conectores, rompimento de cabos dentro da residência, queima ou avaria de qualquer natureza dos equipamentos instalados nos quais constam na ordem de serviço)** – Valor: R\$100,00 (cem reais) por cada item identificado no ato, por técnico licenciado pela **PRESTADORA**;

Visitas improdutivas – R\$50,00 (cinquenta reais);

Os valores mencionados serão cobrados em faturas subsequentes.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DOS ENCARGOS MORATÓRIOS APLICÁVEIS AO ASSINANTE.

Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo **ASSINANTE**, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês *pro rata die*, a partir do dia seguinte ao do vencimento do documento de cobrança (boleto), incidindo até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos dispendidos pela **PRESTADORA** para a cobrança dos valores devidos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – COMODATO DE EQUIPAMENTOS.

Para viabilizar a prestação do serviço descrito neste contrato, a **PRESTADORA** cede ao **ASSINANTE** equipamentos em **COMODATO**.

Deverá o ASSINANTE conservar o equipamento cedido pela PRESTADORA como se fosse seu próprio, não podendo usá-lo senão de acordo com a utilização exclusiva para o serviço objeto deste contrato, sob pena de responder por multa contratual correspondente ao valor de R\$600,00 (seiscentos reais).

O comodato dos equipamentos vigorará enquanto houver a prestação do serviço objeto deste contrato.

Na hipótese de extinção (encerramento) deste contrato, qualquer que seja o motivo ou causa, o ASSINANTE deverá devolver o mesmo equipamento cedido pela PRESTADORA, nos termos do art. 579 do Código Civil, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, nas condições em que o recebeu e em perfeitas condições de uso, sob pena de ter que indenizar a PRESTADORA o valor de R\$600,00 (seiscentos reais).

Caso fique acordado entre as partes, a retirada dos equipamentos, estes, só poderão ser feito exclusivamente por técnicos devidamente identificados da **PRESTADORA**.

Serão feitas pela **PRESTADORA** até três tentativas de agendamento e retirada dos equipamentos com o **ASSINANTE**. Caso em todas as tentativas não seja possível à retirada do equipamento por motivos quaisquer causados pelo **ASSINANTE**, considera-se recusa na devolução dos equipamentos.

Caberá indenização à **PRESTADORA**, conforme valor mencionado, dos equipamentos em questão, se estes vierem a ser furtados, roubados, subtraídos, extraviados ou danificados por culpa ou dolo do **ASSINANTE**, ou ainda, no caso de recusa na devolução dos equipamentos à época da extinção contratual.

O **ASSINANTE** desde já autoriza a **PRESTADORA** a lançar o valor da indenização dos equipamentos, em uma única parcela através de boleto de titularidade do **ASSINANTE**, com vencimento para 10 dias contados a partir do término do prazo.

O ASSINANTE declara estar ciente de que quaisquer danos advindos da conexão, realizada pelo mesmo, de equipamentos e/ou sistema de terceiros aos equipamentos e serviços da PRESTADORA serão de única e exclusiva responsabilidade do ASSINANTE.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO E SUSPENÇÃO CONTRATUAL

O **ASSINANTE** declara ter ciência que deverá permanecer vinculado ao **PLANO DE SERVIÇO** contratado durante o **prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses**.

Na hipótese de cancelamento do serviço durante o prazo de Fidelidade (12 meses), o **ASSINANTE** declara ter ciência que deverá ser pago a título de multa por rescisão contratual o **valor de 30% sob o saldo restante para a finalização da fidelidade contratada**.

No caso de inadimplência pelo **ASSINANTE**, o mesmo será notificado pela **PRESTADORA** a respeito da existência de débito e do valor que consta como não pago.

Após a respectiva notificação, o **ASSINANTE** poderá ter seus serviços parcialmente bloqueados. Permanecendo ausente o pagamento, a **PRESTADORA** poderá suspender totalmente o serviço.

O bloqueio parcial do serviço de comunicação multimídia significa a redução da velocidade contratada.

Em quaisquer dos casos acima, referentes à suspensão dos serviços, a **PRESTADORA** poderá exigir o pagamento dos débitos durante os períodos da suspensão do serviço e a consequente retirada das instalações e equipamentos fornecidos pela **PRESTADORA**, ficando o restabelecimento do serviço sujeito ao pagamento do valor devido.

Caso o **ASSINANTE** ainda permaneça inadimplente, poderá haver a rescisão unilateral do contrato pela **PRESTADORA** e, portanto, o cancelamento definitivo do serviço prestado, após **30 (trinta) dias contados da suspensão total do serviço ou 60 dias após o não pagamento de qualquer boleto**, sendo possível neste momento a inscrição do **ASSINANTE** em cadastros de inadimplentes e protestos.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CUSTO DA INSTALAÇÃO.

Como forma de implantação do serviço, a **PRESTADORA** cobrará, no ato da instalação, a primeira mensalidade referente ao plano previamente solicitado, sendo este, pago, no ato da instalação ao técnico responsável ou acordo firmado entre as partes.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VIGÊNCIA E RESCISÃO

O presente contrato inicia-se a partir da data de Instalação e Ativação do serviço ao **ASSINANTE**, **vigorando por prazo indeterminado, após o período de fidelidade de 12 meses**. No dia da Instalação e Ativação, o próprio **ASSINANTE** ou outra pessoa indicada por este assinará o termo de aceite apresentado pelo técnico de Instalação e Ativação.

O Termo de Instalação e Ativação é o documento em que o **ASSINANTE**, pessoa física, será identificado pelos dados cadastrais, e no qual concorda com a data de Instalação e Ativação do Serviço, bem como o início de cobrança pela **PRESTADORA**.

As partes, **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento, podendo ser por rescisão injustificada, no caso do **ASSINANTE**, e rescisão mediante descumprimento contratual pelo **ASSINANTE**, no caso da **PRESTADORA**.

O ASSINANTE declara ter ciência da multa de 30% do saldo restante a finalização da fidelidade contratada nestes termos (período de 12 meses), nos casos em que ocorrer a rescisão injustificada, conforme disposto no art. 57 da resolução nº 632, de 07 de março de 2014.

Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a **PRESTADORA** poderá retirar os equipamentos de que é proprietária, anteriormente entregues ao **ASSINANTE** em regime de comodato, que estejam instalados no computador e/ou no endereço do **ASSINANTE**.

Caso o **ASSINANTE** obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a **PRESTADORA** nos valores necessários para reposição dos equipamentos, além da aplicação da multa contratual.

Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela **PRESTADORA** a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério para adaptá-lo às mudanças da prestação dos serviços, sem prejuízo, porém, do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoado anteriormente ao cancelamento ou alteração. As alterações serão levadas ao conhecimento do **ASSINANTE**, através de carta, disponibilização no sítio eletrônico da **PRESTADORA** ou para o e-mail cadastrado do **ASSINANTE**.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – NOVAÇÃO

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.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

Estando adimplente com suas obrigações, o **ASSINANTE** poderá ceder à terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação dos serviços, bem como observada a autorização ou não da **PRESTADORA**.

Correrá por conta do cessionário a despesa com a transferência, de acordo com as taxas de serviço vigentes na data em que for solicitada a transferência da titularidade para novo endereço. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à **PRESTADORA** se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste contrato, devendo ainda o novo titular cumprir com os requisitos necessários para tornar-se contratante do serviço, devendo o novo titular passar por análise técnica e cadastral prévia pela **PRESTADORA**.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

As informações contidas nos anexos deste Contrato vinculam diretamente o **ASSINANTE** aos termos do presente Contrato.

No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia, o **ASSINANTE** poderá se dirigir à Anatel, cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília (DF), CEP: 70.070-040, ou ainda acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A Anatel

disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331.

São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel: (a) o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (b) a disponibilidade do serviço nos índices contratados;

(c) a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

(d) divulgação de informações ao seu **ASSINANTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

(e) a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do **ASSINANTE**; (f) o fornecimento 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 do serviço.

Fica assegurado a **PRESTADORA** o direito de interromper os serviços imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, no caso em que houver uma impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do **ASSINANTE**, dos termos ora estabelecidos.

É facultado ao **ASSINANTE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando- se e/ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes há época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

A **PRESTADORA** se reserva o direito de interromper o serviço a qualquer momento para fins de manutenção preventiva e/ou corretiva, pelo período de tempo que se fizer necessário para a conclusão das atividades.

Os casos fortuitos e/ou de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

A PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos e que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do ASSINANTE.

Por conta das evoluções tecnológicas, a **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do mesmo. Serviço de valor adicionado (SVA), quando disponível, poderá ser requerido pelo **ASSINANTE** a qualquer momento, e estará sujeito a cobrança específica e a critérios previamente definidos no plano de serviços e informado no momento da solicitação ou constante da proposta comercial.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – DO FORO

As Partes elegem o Foro da comarca de Osasco do Estado do São Paulo para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este presente Termo adere ao **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET**, registrado no 2º Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Osasco/SP, no dia 09/07/2020 sob o nº 372135.

E por estar de acordo com as cláusulas do presente TERMO DE ADESÃO e do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET (SVA) já mencionado, o ASSINANTE firma sua assinatura abaixo ou o aceita eletronicamente, para que surtam todos os seus efeitos legais.

#contrato_cidade# #data_atual#

#assinatura_cliente#