



**C & R CONSULTORIA COMPUTADORES E INTERNET EIRELI**, com sede na Avenida Joaquim Lopes de Faria, nº 446, sala 02, bairro Santo Antônio, cidade de Viçosa, Minas Gerais, inscrita no CNPJ sob o nº 10.991.029/0001-36, autorizado pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo Ato nº. 4853, de 28 de julho de 2018, por prazo indeterminado, neste ato representada na forma de seu estatuto social, a seguir denominada simplesmente **PRESTADORA**; e, de outro lado, o contratante do **Serviço de Conexão à Rede Internet**, pessoa física ou jurídica, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**. Ambas as partes, estando devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS), no Termo de Adesão e no banco de dados da PRESTADORA, resolvem celebrar o presente contrato, mediante assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, em conformidade com as cláusulas e condições adiante descritas.

Para efeitos deste Contrato aplicam-se as seguintes definições:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1 A PRESTADORA, obriga-se a fornecer ao ASSINANTE o SCI – Serviço de Conexão à INTERNET – conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações n.º 004, de 31/05/1995, que possibilita o acesso à Internet.

1.1 O acesso se dá por meio de conexão (via fibra óptica, cabo de rede, rádio ou outros meios disponíveis pela prestadora), utilizando protocolo TCP/IP.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES**

2.1 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de Telecomunicações no Brasil;

2.2 ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que adere a este contrato para fruição do serviço ofertado pela Prestadora;

2.3 PRESTADORA: É a pessoa jurídica que, mediante autorização/outorga, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nos termos do artigo 4º, inciso XIII da Resolução 614 da Anatel;

**2.4 PRESTADORA DE PEQUENO PORTE – ART. 4º, INCISO XIV DA RESOLUÇÃO 614/2013 DA ANATEL:** É a prestadora de SCM com até cinquenta mil Acessos em Serviço, que é a categoria que se enquadra a PRESTADORA.

**2.5 LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT):** Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil;

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

**2.7 SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** Definido no artigo 61 da LGT é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte – e com o qual não se confunde – novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações. O SVA não constitui serviço de telecomunicações. É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado.

**2.8 SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI):** Serviço de Conexão à Internet - SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações n.º 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à Internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

**2.9 ACESSO:** É a conexão do ASSINANTE à rede de telecomunicações da PRESTADORA e, através da qual, este obtém o SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI). É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

**2.10 TERMO DE ADESÃO:** Documento pelo qual, mediante aceite - seja este por meio de assinatura em folha impressa ou assinatura digital, aceite via e-mail ou verbal (p. ex. gravação telefônica) - firmado entre o ASSINANTE e a PRESTADORA, garante ao ASSINANTE o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ofertado pela PRESTADORA, obrigando as partes às condições deste contrato.

**2.11 PLANO DE SERVIÇO (OU PACOTE DE SERVIÇOS):** condições de prestação do serviço quanto às suas características, seu acesso, velocidade, modalidade, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a ele inerentes; as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação, que podem estar definidos neste contrato, na ordem de serviço de instalação (OS), no Termo de Adesão, no banco de dados da PRESTADORA ou outro documento vinculado a este contrato.

**2.12 CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA – ARTS. 57/59 DA RESOLUÇÃO 632 DA ANATEL:** É uma opção contratual que a PRESTADORA poderá firmar com o ASSINANTE, no qual tal opção é caracterizada por serem oferecidos benefícios ao ASSINANTE e, em contrapartida, a PRESTADORA poderá exigir que o ASSINANTE permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

**2.13 HABILITAÇÃO/INSTALAÇÃO:** Procedimento indispensável à ativação do serviço que será executado pela PRESTADORA conforme agendamento acordado com ASSINANTE (serviço de instalação de equipamentos receptores, cabos, acessórios etc.), especificado na Ordem de Serviço de Instalação (OS). **RECEPTOR (ES):** Conjunto indispensável de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilitam a prestação e a fruição do serviço ofertado. Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias, como XDSL, FTTH/GPON, DOCSIS, HPNA, Wi-Fi, Wi-Mesh, WiMAX, FIBRA ÓTICA, CABO MOLDEM, etc.

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

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

**2.16 TABELA DE PREÇOS E SERVIÇOS (TPS):** Tabela de preços dos serviços ofertados pela PRESTADORA.

**2.17 MENSALIDADE:** Valor de trato sucessivo mensal pago pelo ASSINANTE à PRESTADORA durante toda a disponibilização do serviço, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço, de acordo com o PLANO DE SERVIÇO CONTRATADO.

**2.18 TERMO DE UTILIZAÇÃO:** É, de acordo com o PLANO DE SERVIÇO, a combinação dos seguintes fatores: (I) banda utilizada, medido em kilobits por segundo (Kbps); (II) volume de tráfego de dados máximo permitido (também conhecido como franquia de dados ou cota de transferência); (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e quaisquer outros fatores que venham a ser especificados pela PRESTADORA.

**2.18.1** A ANATEL permite que a garantia de Banda Larga varie sua Taxa de Transmissão Média (download e upload) e a Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload), de 40% a 80% da taxa de transmissão máxima de link NÃO DEDICADO contratada pelo ASSINANTE e para a o LINK DEDICADO sua variação poderá ser de até 99%.

**2.19 VISITA TÉCNICA:** Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo ASSINANTE ou por necessidade verificada pela PRESTADORA, para realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade da prestação do serviço.

**2.20 ORDEM DE SERVIÇO (OS):** É o formulário preenchido pela PRESTADORA ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos; o plano de serviço contratado com suas especificações, e a motivação de geração da respectiva OS (sua finalidade) e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA. A ORDEM DE SERVIÇO CONSTITUIR- SE- Á PARTE INTEGRANTE DESTES INSTRUMENTOS, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO, INCLUSIVE COMO FORMA DE ACEITE A TODOS OS TERMOS DESTES CONTRATOS.

**2.21 SUPORTE TÉCNICO:** Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, zap, e-mail, webchat ou outras formas de contato disponibilizadas pela PRESTADORA, relativo



exclusivamente aos serviços prestados previstos neste Contrato. Os atendimentos via zap são feitos por meio dos números (31) 3891 0637 e (31) 98858 0814.

O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC): está acessível pelo período mínimo compreendido entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas), nos dias úteis, por meio do número (31) 3891 0637.

**2.22 COMODATO:** É a cessão dos equipamentos (e demais materiais) de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE, com ou sem cobrança de aluguel, durante o período de vigência do presente Contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro. Quando o ASSINANTE optar por usufruir do benefício de COMODATO, deverá acordar as condições com a CONTRATADA através do TERMO DE COMODATO.

**2.23 TERMO DE COMODATO:** É o documento onde consta as condições impostas para que o benefício do comodato seja concedido, CONSTITUIR- SE- À PARTE INTEGRANTE DESTES INSTRUMENTOS.

**2.24 COMPARTILHAMENTO DE ACESSO:** Utilização de 01 (um) único PLANO, para, simultaneamente, utilizar vários computadores ou dispositivos distintos interligados em rede, estritamente dentro das dependências (endereço) de um mesmo ASSINANTE, sob sua própria responsabilidade.

Parágrafo único - Se o acesso aos serviços prestados ultrapassarem o endereço informado pelo ASSINANTE no momento da contratação do serviço com a PRESTADORA, seja de forma onerosa ou gratuita, poderá a CONTRATANTE proceder com a rescisão contratual imediata, ocorrendo todas as sanções deste contrato, podendo o ASSINANTE responder em conformidade com a lei Civil e Penal sobre prejuízos causados. Ou seja, NÃO É PERMITIDO ao ASSINANTE "DIVIDIR" Internet com outro endereço.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

3.1 O serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnica/operacional, hipóteses nas quais haverá sempre que possível informação prévia ao ASSINANTE.

3.2 Cabe exclusivamente ao ASSINANTE a aquisição e manutenção dos equipamentos e interfaces com as redes de telecomunicações, assim como software necessário à utilização do serviço.



3.3 A contratada reserva-se o direito de bloquear portas utilizadas pelo sistema de Internet do cliente, quando as mesmas estiverem sendo utilizadas indevidamente. As exceções são as portas de navegação – HTTP(80), e-mail (25 e 110), FTP(21), DNS(53), HTTPS(443) e as de acesso externo solicitadas pelo cliente, quando o serviço permitir tal característica.

3.4 A CONTRATADA deverá ter acesso, mediante anuência do USUÁRIO e na sua presença, ou de pessoa que o represente, às dependências onde esteja instalado os serviços, para verificação do cumprimento das condições contratuais e da qualidade de prestação dos serviços. Na hipótese de impedimento do exercício desse direito, a CONTRATADA poderá proceder à suspensão imediata da prestação dos serviços ou à rescisão do Contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

3.4.1 As visitas improdutivas, devido à ausência do CONTRATANTE ou ainda em decorrência da não autorização de acesso ao imóvel, solicitadas pelo mesmo, serão cobradas, conforme tabela de preço vigente na época.

3.4.2 As visitas que forem necessárias devido a alterações de configuração feitas por qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA, como as listadas a seguir, também serão cobradas conforme tabela vigente na ocasião:

(a) quanto o ASSINANTE permitir ou fizer qualquer alteração nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);

(b) permitir ou fazer manutenção nos equipamentos alugados ou cedidos em regime de comodato, bem como, na rede de distribuição da mesma.

(c) permitir ou *resetar* os equipamentos, ou alterar as configurações feitas no mesmo pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS**

4.1 O equipamento cable modem é de propriedade da prestadora e será cedida ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço. Os equipamentos instalados e cedidos em comodato sem doação ou locação estão sob a responsabilidade do **ASSINANTE** e uma vez entregues ao **CLIENTE** deverão permanecer no endereço indicado como local de instalação do serviço. A entrega do(s) equipamento(s) é feita



sob o regime de **COMODATO**, nos termos dos artigos 579 e seguintes do Código Civil, permanecendo, entretanto, como propriedade única e exclusiva da CONTRATADA, cabendo ao Cliente devolvê-lo(s), no término do contrato, salvo se for avençado de forma diversa. Se, durante a visita técnica ou em posterior avaliação laboratorial, forem constatadas avarias ou adulterações, tal constatação implicará cobrança a título de reposição de equipamentos.

## **CLÁUSULA QUINTA – DOS CRITERIOS DE COBRANÇA**

### **5.1 Adesões, Taxa de Instalação e de Mudança de Endereço:**

5.1.1 É o valor cobrado do ASSINANTE, pela ativação, instalação do serviço e mudança de endereço.

### **5.2 Assinatura/Mensalidade:**

5.2.1 Corresponde ao valor a ser cobrado do ASSINANTE, com periodicidade mensal, pelo fato de ter à sua disposição o Serviço de Conexão à Internet – SCI - sob as condições previstas neste CONTRATO.

## **CLAUSULA SEXTA - DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE**

6.1 O presente instrumento encontra-se registrado no Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas da Comarca de Viçosa – MG, e entrará em vigor na data de seu registro para todos os **ASSINANTES**.

6.2 O **ASSINANTE** concorda ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgado pela **PRESTADORA** e mantido disponível para consulta em seu site <http://plugar.net.br> ou por outros meios. A adesão, ciência e concordância, pelo **ASSINANTE**, dos termos e condições do presente Contrato e do Termo de Adesão, acessório a este, poderão ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

6.3.1 assinatura no Termo de Adesão;

6.3.2 aceitação pelo sistema eletrônico de televendas;

6.3.3 assinatura da Ordem de Serviço de Instalação (OS);

6.3.4 aceitação eletrônica via site <http://plugar.net.br>;

6.3.5 confirmação por qualquer meio eletrônico ou virtual disponibilizado;

6.3.6 fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação ou;



6.3.7 pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela **PRESTADORA**.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR**

7.1 O ASSINANTE pagará a CONTRATADA, a taxa de uso do serviço de acesso à Internet, conforme valor constado no Termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço), Protocolo de Entrega de Carnê de Pagamento ou em sua página de Internet.

7.2 A instalação de um ponto extra ou a reconfiguração do computador para acesso ao serviço será cobrada uma taxa no valor constado no Termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço) ou na página de Internet da CONTRATADA.

7.3 O não pagamento da mensalidade do serviço de acesso no vencimento sujeitará ao ASSINANTE, a exclusivo critério da CONTRATADA, com a devida notificação judicial ou extrajudicial e ou informação prévia, às seguintes sanções estipuladas pela empresa:

7.3.1 Em caso de inadimplência, as prestadoras podem suspender os serviços do ASSINANTE, sempre respeitando os seguintes prazos:

a) após **15 (quinze dias)** do vencimento a PRESTADORA poderá fazer o bloqueio de acesso ao serviço contratado;

b) após **60 (sessenta dias)** do vencimento a PRESTADORA poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço. Apenas depois da rescisão do contrato é que a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que informe para o ASSINANTE a rescisão e o seu motivo.

7.3.2 Caso o ASSINANTE efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

### **CLÁUSULA OITAVA – DA CARÊNICA**

8.1 O ASSINANTE poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a PRESTADORA pelo período de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios, e, em contrapartida, usufruirá de benefícios especiais, isenções de taxas, descontos em preços, em caráter temporário, conforme Contrato de Permanência vigente à época da contratação.





## CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE

9.1 O ASSINANTE terá os valores dos preços contratados integrantes deste Plano de Serviço reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de sua contratação, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), 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. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

9.2 Para a cobrança dos valores, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DA DURAÇÃO E EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1. Para os contratos SEM fidelização, sua duração é de 12 (doze) meses sendo após este prazo renovado automaticamente por tempo indeterminado.

10.2 Após 12 (doze) meses de contrato, o mesmo poderá ser rescindido a qualquer momento. A solicitação do cancelamento deve ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Caso haja comprovação de ineficiência no serviço prestado pela empresa contratada, a rescisão poderá ser feita sem obrigatoriedade do prazo acima citado. Não ficando isento dos pagamentos por ventura em atraso.

10.2.1. Os custos decorrentes da utilização deste serviço até a data de sua efetiva rescisão, serão de responsabilidade do ASSINANTE, não isentando o mesmo do pagamento dos valores de parcelas eventualmente em aberto, podendo a **PRESTADORA** cobrar 2 % de juros de mora, mais 0,033% de dia de atraso sobre a parcela vencida.

10.3. Para os contratos COM FIDELIZAÇÃO, a falta de pagamento das prestações do ASSINANTE não isenta a obrigação de quitar eventuais débitos pendentes relativos à serviços prestados até a data de solicitação, nem ao eventual pagamento devido em virtude de quebra de fidelidade.

## INCIDÊNCIA DE PRAZO DE PERMANÊNCIA, PERÍODO E VALOR DA MULTA EM CASO DE RESCISÃO ANTES DO TÉRMINO DO PRAZO

10.4 Tendo em vista o benefício oferecido nos planos fidelizados, se, dentro do prazo de fidelização da adesão à oferta, houver, por parte do ASSINANTE, solicitação de cancelamento ou suspensão temporária de qualquer dos planos necessários ao funcionamento desta promoção ou de qualquer de seus dependentes, migração para um plano inferior, mudança de área de registro ou troca de titularidade, o ASSINANTE deverá pagar multa prevista.

10.5 Qualquer uma das partes que infringir as condições contratuais fazendo com que o mesmo seja extinto antes de findado os 12 (doze) meses de contrato, pagará à outra parte o valor correspondente a 10% do valor restante das mensalidades em aberto.

10.5.1 Sobrescreve-se o valor de 10% qualquer outro valor superior acordado em documento específico que trata do benefício oferecido nos planos fidelizados, como no Termo de Comodato acordado entre as partes.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

11.1 É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE prevenir-se contra a perda de dados, vírus, invasões e outros eventuais danos causados direta ou indiretamente pela utilização do serviço prestado.

11.2 É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**: (i) *conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato*; e (ii) *uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato*. Ficando a **PRESTADORA** isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

11.3 Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

11.4 Os Serviços de Comunicação Multimídia ofertados pela **PRESTADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

11.5 O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo,



13.1 Dispõem os artigos 41 e 42 da Resolução 614/2013 da ANATEL que são direitos e obrigações da **PRESTADORA**.

“Art. 41. Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

- I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,
- II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º 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.

Art. 42. Quando uma Prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

#### **CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO**

14.1 A Anatel estabelece no artigo 40 de sua Resolução 614/2013 seus parâmetros de qualidade do serviço prestado o seguinte:

“Art. 40. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

- I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV - divulgação de informações aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;
- VI - número de reclamações contra a Prestadora; e,



VII - 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.

14.2 Quanto às interrupções do SERVIÇO resultantes de causas comprovadamente atribuíveis à CONTRATADA, serão concedidos descontos aplicados sobre o valor da MENSALIDADE, recebendo o ASSINANTE um crédito em conta, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Vd = (Vm/1440) \times N$$

Sendo:

Vd = Valor do desconto;

Vm = Valor da MENSALIDADE;

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos de paralisação;

1440 = 24 horas x 60 minutos = 1440 minutos por dia.

14.2.1 Para efeito de desconto, serão consideradas as interrupções não solucionadas pela CONTRATADA em 72 horas úteis, após ter sido comunicada, pelo ASSINANTE, do fato.

14.2.2 O ASSINANTE não terá direito ao desconto sobre a MENSALIDADE caso as interrupções ou reduções na qualidade do SERVIÇO decorram de problemas em sua REDE INTERNA, em casos fortuitos e de força maior ou ainda nas interrupções decorrentes de problemas provocados por terceiros.

#### **CLAUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SUCESSÃO**

15.1 O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

#### **CLAUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA**

16.1 A legislação pertinente que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na Internet no site oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), por meios dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP 70.070-940 –



Brasília – DF, Biblioteca ANATEL Sede – Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331, Pessoas com deficiência auditiva ou da fala devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado; Pabx: (61) 2312-2000; Fax: (61) 2312-2002.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- DAS NORMAS APLICÁVEIS

17.1 O ASSINANTE por nenhuma hipótese poderá negociar o seu acesso a outras pessoas, sob pena de cancelamento contratual e pagamento referente ao valor da mensalidade multiplicado pelo período de tempo em meses ou frações, que por ventura tenha sido utilizado por terceiro.

### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1 O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade de Viçosa – MG, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Viçosa, 06 de junho de 2021.



*Cristiano Lopes da Silva*

**C & R CONSULTORIA COMPUTADORES E INTERNET EIRELI**

**PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA**  
 Serviço de Registro Civil e Notas do Distrito de Silvestre Comarca de Viçosa-MG

Reconheço, por autenticidade, a(s) assinatura(s) de **CRISTIANO LOPES DA SILVA** em testemunho da verdade.  
 Viçosa-MG, 14 de junho de 2021

SELO DE CONSULTA: EPH77214  
 CÓDIGO DE SEGURANÇA: 2729.6903.2006.8006  
 Quantidade de atos praticados: 01  
 Ato(s) praticado(s) por: Sara F Costa Martins - Escrevente

Emol.: R\$ 6,82 - Tx.Judic.: R\$ 1,81 - Total: R\$ 7,63 - ISS: R\$ 0,27  
 Consulte a validade desde selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>

Nº DA ETIQUETA AAX099843

**PROCOLO Nº 30285 - Registro nº 16507**  
**Livro B73 - Folha 62/76 - Data 17/06/2021**  
 Cotação: Emol R\$ 154,67 - TFJ R\$ 47,18 - Récompe R\$ 9,22 - Desp.: R\$ 0,00 - Valor Final R\$ 211,07 - ISS: R\$ 0,00 - Códigos 5202-7 (1), 5550-9 (1), 8101-8 (16)

*Luciana de Fátima Abranches*  
 Luciana de Fátima Abranches - Oficial

**PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA**  
 Cartório Bandeira de Viçosa - MG  
 SELO DE CONSULTA: DXD74446  
 CÓDIGO DE SEGURANÇA: 4524.3897.8223.4129

Quantidade de atos praticados: 18  
 Ato(s) praticado(s) por: Luciana de Fátima Abranches - Oficial  
 Emol.: R\$ 163,89 - TFJ: R\$ 47,18  
 Valor Final: R\$ 211,07  
 Consulte a validade deste Selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>