

CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) NA MODALIDADE DE ACESSO COMPARTILHADO

VIVALINK INTERNET LTDA, Sociedade Empresária Ltda., autorizatória para exploração de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), com sede na Cidade de São Gonçalo, no Estado do Rio de Janeiro, situada à Rua Clodomiro Antunes da Costa, Nº 32, Sala 304 – Arsenal – CEP: 24.751-360, inscrita no CNPJ sob o nº 10.903.116/0001-94, neste ato representada em conformidade com o seu Contrato Social, a seguir denominada simplesmente **CONTRATADA** e de outro lado, o **ASSINANTE**, resolvem celebrar o presente **CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, a seguir denominado simplesmente **CONTRATO**, mediante as cláusulas e condições adiante descritas:

Para efeito deste **CONTRATO** aplicam-se as seguintes definições:

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

ASSINANTE – Pessoa natural ou jurídica qualificada na **FICHA CADASTRAL** que adere a este **CONTRATO** para todos os fins legais.

HABILITAÇÃO – Procedimentos que permitem a ativação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.

MENSALIDADE – Valor de trato sucessivo mensal pago pelo **ASSINANTE** à **CONTRATADA** durante toda a prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, nos termos deste Contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço na velocidade contratada e a uma franquia mensal de bits ou horas de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

OPERAÇÃO ASSISTIDA – Comparecimento de técnico da **CONTRATADA** ao local de fornecimento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, para a execução dos serviços.

ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO – Endereço fornecido pelo cliente para o qual será provido o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.

PLANO DE SERVIÇO – Condições de prestação do serviço quanto às suas características, seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios da sua aplicação.

ESTAÇÃO – Conjunto de equipamentos de telecomunicações instalados em determinado ponto que permite o acesso dos **ASSINANTES** à rede da **CONTRATADA**.

PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR) – Ponto de conexão física da **REDE EXTERNA** com a **REDE INTERNA**.

REDE EXTERNA – Segmento da rede de telecomunicações da **CONTRATADA**, que se estende do **PTR**, inclusive, até a **ESTAÇÃO** que atende ao **ASSINANTE**.

REDE INTERNA – Segmento da rede de telecomunicações que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo **ASSINANTE**, para disponibilização do serviço, e se estende até o **PTR**, exclusive.

COMODATO – Cessão gratuita dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ao **ASSINANTE**, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) – Trata-se de um 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 serviço.

FICHA CADASTRAL – Documento no qual o **ASSINANTE** é identificado, e definido qual o plano de acesso contratado, as suas características, data de vencimento das mensalidades, endereço eletrônico que será utilizado

para a comunicação **CONTRATADA / ASSINANTE**, assim como contém a declaração do **ASSINANTE** de que leu, conhece e aceita todos os seus direitos e deveres, todas as restrições e condições previstas neste contrato e inerentes aos serviços que lhe serão prestados.

MODALIDADE DE ACESSO COMPARTILHADO – Plano de acesso contratado pelo **ASSINANTE** pressupõe o compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros usuários. Desta forma as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral. Este serviço é, então, **DESTINADO A APLICAÇÕES NÃO-CRÍTICAS**.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA) – 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, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

PONTO DE ACESSO ADICIONAL – Disponibilização de uma nova conta de acesso para a realização de uma nova conexão à Internet, vinculada ao mesmo Plano de Acesso da Conta de Acesso principal, que podem ser utilizadas simultaneamente, através de meios físicos e/ou computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada. Deve ser feito **TESTE DE VIABILIDADE** para contratação deste serviço, e o mesmo será custeado conforme **TP**.

FRANQUIA DE TRÁFEGO (BITS) e/ou HORAS – É o máximo de transferência de dados em bits (1/8 de byte) ou horas permitidos em um período determinado de 30 (trinta) dias. Uma vez esgotada a franquia o **ASSINANTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional conforme **TP**, referente ao consumo adicional incorrido ou mesmo a indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado ou na oferta aderida.

TESTE DE VIABILIDADE – Consiste na realização de testes na **REDE EXTERNA** da **CONTRATADA**, a fim de verificar a existência de condições técnicas favoráveis à prestação do serviço. A verificação é realizada entre o **ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO** e a **ESTAÇÃO**. A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica e, sendo o caso, instalar os equipamentos necessários à conexão dos equipamentos do cliente à rede mundial de computadores.

TABELA DE PREÇOS (TP) – Tabela de Preços da **CONTRATADA**.

VISITA TÉCNICA – Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo **ASSINANTE**, para realização de verificação da qualidade da prestação do serviço. Esta visita poderá ser cobrada de acordo com a **(TP)**, caso a razão do problema seja na **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**.

SUORTE TÉCNICO – Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso a Internet.

LOGIN – Identificação do **ASSINANTE** para autenticação de entrada ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.

SENHA – Código secreto composto por letras e números que permite a autorização do **ASSINANTE** para acesso ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.

MAC – É um número de 48 bits que serve para identificar um dispositivo de rede Ethernet ou Wi-Fi, que permite a autorização do **ASSINANTE** para acesso ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.

IP – É o endereço na Internet, podendo ser Público ou Privado (Público compartilhado), o qual sendo privado, utiliza o CGNAT (Carrier Grade NAT) não tendo a funcionalidade de conexão fim a fim, de forma "Fixa" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado. A disponibilização de IPs fixos ou dinâmicos e de blocos de IPs, públicos, somente é feita mediante contratação de um **PLANO DE SERVIÇO**, podendo sofrer acréscimo conforme **(TP)**, e também esta sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade, podendo ser alterado, requisitado/removido quando necessário pela **CONTRATADA**.

SN (Numero de série) - Às vezes abreviado como, SN ou S / N, um número de série é um número exclusivo utilizado para fins de identificação e inventário do Hardware.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. O presente CONTRATO tem por objeto a prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.
- 1.2. São requisitos permanentes e indispensáveis para o acesso e fruição do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**:
 - Resultado positivo do **TESTE DE VIABILIDADE** do serviço;
 - Microcomputador com configuração mínima indicada pela **CONTRATADA**, porta USB ou *slot* PCI disponível.
- 1.3. A prestação do serviço compreende a disponibilização e manutenção dos meios de transmissão de dados necessários à prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** pela **CONTRATADA**.
- 1.3.1. Não estão incluídos no disposto no “caput”: A instalação, operação e manutenção dos equipamentos e da **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**.
- 1.3.2. Dependendo do **PLANO DE SERVIÇO** contratado, o **ASSINANTE** poderá, ainda receber IP válido e/ou fixo ou blocos de IPs.
- 1.3.3. Será objeto de cobrança adicional e com base na sua utilização, o uso desse recurso descrito acima no item 1.3.2, quando tal utilização for possível em virtude do **PLANO DE SERVIÇO** contratado e o valor não estiver incluso no mesmo.
- 1.4. Pela prestação dos serviços descritos neste Contrato o **ASSINANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor correspondente ao plano contratado, conforme o “Termo de Adesão”.
- 1.4.1. Quando não incluídos no **PLANO DE SERVIÇO** o custo de Suporte Técnico e **VISITA TÉCNICA**, deverão ser pagos pelo **ASSINANTE** juntamente com os pagamentos periódicos de sua **MENSALIDADE**, com base no numero de ocorrências.
- 1.4.2. Nos casos de **VISITA TÉCNICA**, onde o problema constatado pela equipe técnica não for de responsabilidade da **CONTRATADA**, sendo uma falha nos equipamentos ou mau uso do **ASSINANTE**, será entendido como "visita improdutiva", devendo a mesma ser paga juntamente com os pagamentos periódicos de sua **MENSALIDADE**, com base no numero de ocorrências do **ASSINANTE**.
- 1.5. É facultado ao **ASSINANTE** o compartilhamento do seu **PLANO DE SERVIÇO**, desde que seja feito dentro de suas dependências e destinado a pessoas que estejam nelas localizadas, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado. Neste caso, o suporte técnico prestado pela **CONTRATADA** limita-se ao meio de conexão **CONTRATADA** => **ASSINANTE**, isto é, a **CONTRATADA** somente irá informar ao **ASSINANTE** os protocolos de conexão e meio físico de acesso. A configuração e gerenciamento da rede interna fica sob responsabilidade do **ASSINANTE**.
- 1.5.1. **ATENÇÃO: A prática de compartilhamento ilegal do link de internet a terceiros, de forma gratuita ou onerosa, está sujeito à sanção de multa pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que pode chegar a R\$30.000,00 (trinta mil reais), conforme o previsto no artigo 10 Da Resolução Anatel n. 614/13 c/c anexo à Resolução Anatel n. 589/12.**

- 1.6. Nos planos de acesso, a velocidade de conexão será expressa em Mbps (Megabits por segundo) e **caracterizará o máximo possível a ser obtido.** A CONTRATADA utilizará todos os meios, comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira, para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade deles, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas ao plano de acesso do ASSINANTE e à rede mundial de computadores - INTERNET, **não havendo garantias quando a origem de dados se der em rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego.**
- 1.6.1 A PRESTADORA GARANTE O MÍNIMO DE 40% (QUARENTA POR CENTO) DA VELOCIDADE NOMINAL CONTRATADA.
- 1.6.2 Os planos de acesso oferecidos pela CONTRATADA objetos deste contrato e do respectivo "FICHA CADASTRAL" assinado pelo ASSINANTE não são direcionados a aplicações críticas e/ou de segurança, tais como serviço de banco de dados, servidores dedicados e monitoramento de segurança por câmeras ou equipamentos dedicados para tal fim, devido ao fim dos endereços IPv4 globais públicos e limitações técnicas do protocolo IPv4 oriundas da utilização do CGNAT (Carrier Grade Nat). Nestes casos, de aplicações críticas e/ou dedicadas, deverá ser firmado contrato de fim específico entre as partes, dentro de regras e valores condizentes com a prestação e responsabilidade do respectivo serviço dedicado.
- 1.7. A CONTRATADA pode terceirizar seus serviços junto a outras empresas, inclusive de atendimento, instalações e suporte, visando melhora de desempenho e condições para prestação do serviço.
- 1.8. A CONTRATADA utiliza terceiros para prestação do serviço de valor adicionado (SVA).
- 1.9. O plano de acesso será escolhido pelo cliente na FICHA CADASTRAL.
- 1.10. Mudanças de planos, solicitadas pelo cliente ASSINANTE, acarretam na aceitação plena do contrato de prestação de serviço vigente à época da mudança (se aplicável).
- 1.11. **IMPORTANTE:** As redes de telecomunicação são sujeitas a descargas elétricas e atmosféricas, dependendo da tecnologia empregada. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de seus eletroeletrônicos ou eletrodomésticos conectados à rede de telecomunicações. Tais equipamentos são: a) Para-raio de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais Ethernet/RJ45); e d) No-break. A CONTRATADA não será, em hipótese alguma, responsabilizado por quaisquer danos causados ao ASSINANTE decorrentes de descargas elétricas e atmosféricas, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

- 2.1. O SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) será prestado ao ASSINANTE mediante a CONCORDÂNCIA EXPRESSA DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DO PRESENTE CONTRATO E SEUS ANEXOS, CUJA ADESÃO SE FARÁ POR MEIO DE DOCUMENTO DENOMINADO "FICHA CADASTRAL", PELO QUAL O ASSINANTE SE DECLARARÁ CIENTE E DE ACORDO COM TODAS AS SUAS CLÁUSULAS, INCLUSIVE RESTRIÇÕES INERENTES AO PLANO DE SERVIÇOS CONTRATADO.
- 2.2. O SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) pressupõe o compartilhamento dos meios de transmissão e distribuição com outros usuários. Desta forma as características do serviço poderão sofrer flutuações de acordo com o uso geral. Este serviço é, então, DESTINADO A APLICAÇÕES NÃO-CRÍTICAS. É reservado a CONTRATADA o direito de efetuar bloqueios a seu exclusivo critério

de qualquer tipo de tráfego que atrapalhe o bom funcionamento da rede.

- 2.3. A disponibilização do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** é permanente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, salvo as paradas para manutenção emergenciais, interrupções preventivas ou programadas e ainda eventuais substituições de equipamentos. As interrupções preventivas que possam causar interferência no desempenho do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** serão informadas ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 72 horas.
- 2.3.1. Quando as interrupções descritas no caput causarem comprovada interferência no desempenho, a **CONTRATADA** concederá ao **ASSINANTE** desconto na **MENSALIDADE** à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas, desde que não tenham sido motivadas por casos fortuitos ou de força maior.
- 2.4. O **ASSINANTE** terá acesso a múltiplas formas de atendimento. Estas são:
- 2.4.1 Por telefone via central de atendimento no (21) 3192-4444;
 - 2.4.2 WhatsApp (21)96408-2042;
 - 2.4.3 Telegram @vivalink_bot;
 - 2.4.4 E-mail (sac@vivalinkrj.com.br);
 - 2.4.5 Mensagem Inbox direta em nossa página no Facebook <https://www.facebook.com/Vivalinkrj/>;
 - 2.4.6 Instagram: [instagram.com/_vivalink](https://www.instagram.com/_vivalink/);
 - 2.4.7 Website: vivalinkrj.com.br;
 - 2.4.8 Em qualquer escritório ou ponto de atendimento da Vivalink Internet;
 - 2.4.9 Todos os canais de atendimento ao cliente serão mantidos atualizados. Fica a salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.
- 2.5. A **CONTRATADA** em hipótese alguma poderá ser responsabilizada por qualquer defeito e/ou problema que possa ocorrer em qualquer software e/ou hardware de propriedade do **ASSINANTE**.
- 2.6. É facultado ao **ASSINANTE** o acesso a outros serviços vinculados ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, mediante pagamento adicional dos mesmos e viabilidade técnica para sua **INSTALAÇÃO**.
- 2.7. O **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** será considerado habilitado após o **TESTE DE VIABILIDADE** do mesmo, efetuado pela **CONTRATADA** no **ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO**, e também pelo aceite da **FICHA CADASTRAL**.
- 2.8. Para instalação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** será atribuído pela **CONTRATADA**, a seu critério, um endereço IP dinâmico ao **ASSINANTE**. Nos casos de IP real fixo (quando e se aplicável), a **CONTRATADA** se reserva o direito de alterá-lo mediante comunicação prévia, de no mínimo 05 (cinco) dias, ao **ASSINANTE** via rede IP, um endereço IP dinâmico.
- 2.9. A conexão do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** com outros serviços de telecomunicações, bem como a oferta de quaisquer serviços utilizando o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** como suporte, deverá ser realizada de acordo com a regulamentação de telecomunicações e respeitando os termos do presente CONTRATO.
- 2.10. É vedada, face à regulamentação emanada da **ANATEL**, a utilização do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** para a oferta de serviço com as características do **STFC** destinado ao público em geral.

- 2.11. É vedado ao **ASSINANTE** disponibilizar, através do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, servidores de e-mail (SMTP), FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (VPN – *Virtual Private Network*), HTTP, Telnet, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer outras conexões entrantes.
- 2.12. Na hipótese do **ASSINANTE** solicitar à **CONTRATADA** uma **VISITA TÉCNICA** para qualquer conserto ou reparo no **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** por ela fornecido, e desde que as falhas não sejam atribuídas à **CONTRATADA**, tal solicitação acarretará na cobrança de uma visita, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado à época junto à **CONTRATADA**.
- 2.12.1. Em conformidade ao item 2.12, nos casos de **VISITA TÉCNICA**, onde o problema constatado pela equipe técnica não for de responsabilidade da **CONTRATADA**, sendo uma falha nos equipamentos ou nos cabeamentos (passivos e ativos) da **REDE INTERNA** identificada como mau uso ou conservação dos mesmos, fica previamente autorizada pelo **ASSINANTE** a faturar contra esta o valor de: R\$ 45,00 (Quarenta e Cinco Reais) pelo CORDÃO ÓTICO, R\$ 35,00 (Trinta e Cinco Reais) pelo CONECTOR OPTICO, R\$ 100,00 (Cem Reais) por cada 80 METROS DE CABO OPTICO, R\$ 160,00 (Cento e Sessenta Reais) pela ONU ou CONVERSOR DE MIDIA OPTICO GIGABIT + FONTE DE ALIMENTAÇÃO, R\$ 100,00 (Cem Reais) pelo ROTEADOR WIFI 2.4Ghz e FONTE DE ALIMENTAÇÃO, e/ou R\$ 190,00 (Cento e Noventa Reais) pelo ROTEADOR WIFI 5.0Ghz e FONTE DE ALIMENTAÇÃO (quando aplicável/incluso no plano);
- 2.13. O **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** é prestado exclusivamente ao **ASSINANTE**, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.
- 2.13.1. O descumprimento do item acima sujeitará o **ASSINANTE** ao desligamento automático da conexão, sem a necessidade de qualquer aviso prévio ou ressarcimento, além da cobrança de multa estipulada em 10 (dez) vezes o valor mensal do **PLANO DE SERVIÇO** escolhido pelo **ASSINANTE**.
- 2.13.2. O **ASSINANTE** poderá efetuar a transferência de titularidade do serviço mediante comunicação junto ao Centro de Atendimento da **CONTRATADA** e cumprimento dos procedimentos necessários para efetivação da solicitação.
- 2.14. Salvo nos casos de links dedicados, os serviços ofertados para pessoas físicas não visam redes virtuais privadas, servidores de qualquer tipo (WEB, FTP, POP, SMTP, jogos, etc) ou conexões entrantes que possam caracterizar tais serviços e\ou aplicações. Tais conexões, em qualquer tipo de porta, podem ser bloqueadas.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO ACESSO CONTRATADO

- 3.1. O acesso à Internet será prestado conforme as faixas de velocidade descritas no site oficial da **CONTRATADA**, conforme escolha do **ASSINANTE**, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas é igual definida na “**FICHA CADASTRAL**”, sendo a velocidade garantida pela **CONTRATADA** para todos os planos de 40% (quarenta por cento) da velocidade nominal contratada dentro de sua rede, por se tratar de ambiente controlado. Por características intrínsecas à rede mundial de computadores (INTERNET), não há garantias quando a origem dos dados se der em redes de terceiros. Variações dentro dessa faixa garantida são normais e somente serão consideradas “paralisações” no serviço quando ultrapassarem o limite de 80% (oitenta por cento) “**UPTIME**” do tempo durante cada mês. Testes de velocidade deverão ser apresentados em número não inferior a 2 (dois) em território nacional. **ATENÇÃO: OS TESTES PODEM SOFRER UM "FALSO NEGATIVO" POR FALHAS OU OSCILAÇÕES NOS SERVIDORES OU SITES DE TESTE.**

- 3.2. Qualquer teste ou medição, só pode ser efetuado diretamente, por cabo, no ponto principal. Testes feitos conexões WI-FI não podem ser considerados válidos, pois sofrem inúmeras variáveis que afetam seus resultados. **A CONTRATADA NÃO GARANTE BANDA NO WIFI.**
- 3.2.1. Nos planos com descrição “WI-FI Grátis”, será enviado sem custos e na modalidade **COMODATO** ao **ASSINANTE**, um equipamento com capacidade de sinal sem fio, a critério e escolha da **CONTRATADA**. Em qualquer caso o equipamento visa prestação básica do serviço WI-FI (sem fio), não sendo responsabilidade da **CONTRATADA** garantia de cobertura da rede sem fio.
- 3.3. TODOS os planos ofertados são ASSÍNCRONOS - possuem taxas diferenciadas de DOWNLOAD (maiores) e UPLOAD (menores), estando essa proporção informada no sítio web www.vivalinkrj.com.br e com a nossa equipe na central de atendimento. Em nenhum caso as proporções serão maiores que 2/1 (dois para um), mantendo a taxa de download maior que a de upload. Todos os valores estão sujeitos ao exposto no item 3.1 – VELOCIDADE GARANTIDA DE 40% (QUARENTA POR CENTO) do valor nominal.
- 3.4. As velocidades ofertadas pela **CONTRATADA** são nominais máximas. As velocidades nominais máximas em nenhum momento são garantias reais de banda. Garantia mínima será sempre de 40% conforme regra da ANATEL.
- 3.5. É necessário para funcionamento do serviço, a configuração de um MAC address válido para cadastro no sistema da **CONTRATADA**. Todos os logins (acessos) necessitam estar atrelados a um MAC address válido. Cabe ao **ASSINANTE** informar a mudança de seu endereço MAC junto à **CONTRATADA** para garantir o funcionamento do serviço. O sistema reconhece apenas 1 (hum) endereço MAC por login (ACESSO).
- 3.6. Será atribuído pela **CONTRATADA**, a seu critério, um endereço IP dinâmico ao **ASSINANTE**. A atribuição de IPv4 real só se dará em casos especiais, com taxa adicional paga mensalmente a ser definida e ofertada. A oferta de IPv4 real pode ser limitada a algumas praças por motivos técnicos. A empresa entregará IPv4 em modo CGNAT. Nos IPs dinâmicos ocorrerá em intervalos regulares (intervalos longos) desconexão para troca de IPs. Roteadores e/ou computadores podem ser configurados para refazer a conexão automaticamente.
- 3.7. O serviço depende diretamente da configuração do microcomputador do **ASSINANTE**, sendo necessário que este possua como configuração mínima CPU de 2Ghz, 4 GIGABYTES de memória RAM, placa de rede gigabit (10/100/1000) ativa, disco rígido de 350 Gb, e sistema operacional Windows 10® ou superior, sendo recomendável a utilização de configurações superiores. Não é recomendado a utilização de sistemas operacionais anteriores ao MS Windows 10, tais como, WindowsXP, MS Windows 2000, Windows98, Windows Milenium, Vista, etc, visto que estes não tem mais suporte da fabricante e possuem inúmeras limitações e falhas de segurança. Qualquer outro sistema operacional que não seja plataforma Windows, não terá suporte direto da **CONTRATADA**, que realizará somente testes com seus equipamentos para verificar as condições do ponto cliente.
- 3.8. Nos planos de ULTRA VELOCIDADES superiores a 100Mbps a configuração mínima do computador do **ASSINANTE** para aferir os testes tem de ser superior a apresentada no item anterior.
- 3.9. O suporte e atendimento técnico é voltado somente a plataforma MS Windows. A **CONTRATADA** não presta suporte a outros sistemas operacionais. Todos os testes que a **CONTRATADA** realiza junto ao cliente são feitos em computadores rodando esse sistema operacional.
- 3.10. A **CONTRATADA** não faz instalações, “upgrades”, alterações ou manutenções de quaisquer peças de hardware (internos ou não) na máquina do **ASSINANTE**, assim como NÃO faz instalações e/ou configurações de software que possam alterar o funcionamento dos sistemas operacionais do mesmo.

- 3.11. A **CONTRATADA** se reserva no direito, como empresa Parceira Microsoft®, e respeitadora da legislação de proteção aos direitos autorais, de não dar suporte a cópias não licenciadas de sistemas operacionais.
- 3.12. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela segurança do **ASSINANTE** quanto a integridade de seus dados contra vírus, worms, macros, ransomware, e outras ameaças digitais que devem ser contidas por meio de uso de software de anti-vírus e firewall que devem ser atualizados segundo as orientações dos respectivos fabricantes. Fica a cargo do **ASSINANTE** adquirir e instalar tais softwares, não ficando a **CONTRATADA** responsável em hipótese nenhuma por suporte a softwares de terceiros ou licenciamento de qualquer espécie.
- 3.13. Caso o **ASSINANTE** solicite a instalação em microcomputador com configuração inferior à indicada acima, a **CONTRATADA**, se isenta de qualquer responsabilidade quanto à segurança, estabilidade e a velocidade da conexão.
- 3.14. O **ASSINANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **CONTRATADA**.
- 3.15. O **ASSINANTE** autoriza a **CONTRATADA** a (i) compartilhar as informações fornecidas pelo próprio **ASSINANTE**, relativas a seus dados cadastrais, com sites parceiros ou empresas que com eles mantenham relação comercial, desde que tais parceiros aceitem integralmente um termo compromisso de sigilo e confidencialidade; (ii) utilizar arquivos temporários ("cookies") para a identificação dos **ASSINANTE**; e (iii) enviar e-mails para o endereço eletrônico informado pelo **ASSINANTE** no ato de cadastramento no Serviço, exceto se houver expressa manifestação de sua parte, contrária ao recebimento dos referidos e-mails. Os e-mails que tenham caráter técnico ou informativo não estarão sujeitos à recusa do **ASSINANTE**. A **CONTRATADA** poderá também entrar em contato com o **ASSINANTE** por telefone;.
- 3.16. A "FICHA CADASTRAL" não substitui o presente contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1. Pela prestação do serviço, o **ASSINANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores estabelecidos em sua Tabela de Preços (**TP**), conforme as seguintes características:
- 4.2. O valor a ser pago pelo **ASSINANTE** pela utilização do Serviço está discriminado na "FICHA CADASTRAL", que é parte integrante do presente Contrato, e que juntamente com as disposições desta cláusula, disciplinarão as responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA** e o **ASSINANTE** relativamente às obrigações pecuniárias previstas neste contrato.
- 4.3. **HABILITAÇÃO**: Valor cobrado, em parcela única na solicitação da instalação do serviço, após o **TESTE DE VIABILIDADE** e concordância da **CONTRATADA**. Este valor será cobrado independente de problemas na máquina do **ASSINANTE**, sendo a assinatura na "FICHA CADASTRAL" a concordância necessária para tal fato.
- 4.4. **MENSALIDADE**: Valor cobrado, mensalmente, pela disponibilidade do acesso à Internet, dentro dos limites de volume de tráfego utilizados, estes descritos junto aos planos de acesso.
- 4.4.1. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada utilizando a tecnologia UTP, será incluída na fatura emitida mensalmente pela **CONTRATADA**, sempre referente ao serviço prestado no mês imediatamente anterior. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.
- 4.5. A mensalidade decorrente da prestação do serviço na modalidade contratada utilizando a tecnologia FIBRA, será incluída na fatura emitida mensalmente pela **CONTRATADA**, sempre referente ao serviço

prestado em períodos de trinta dias, com ciclo a partir da data de vencimento mais próxima da ativação do serviço, sendo acordada entre as partes. O ciclo de referência do vencimento, é sempre a partir da data de vencimento da fatura até a próxima. O valor da primeira mensalidade será cobrado integralmente somente no ato da instalação. O acréscimo do proporcional (pro rata die), quando aplicável, poderá ser pago na próxima mensalidade subsequente a 1ª que é paga no ato da instalação.

- 4.6. Todos os boletos de cobrança são registrados e possuem validade de até 28 dias após a data de vencimento escolhido. Após este período de validade, o cliente deve retirar um novo boleto, que deverá ser solicitado por meio de e-mail ou chamada ao nosso CALL CENTER.
- 4.7. O **ASSINANTE** ao aderir o serviço com **INSTALAÇÃO PROMOCIONAL**, fica ciente que deverá permanecer com o serviço contratado pelo prazo de 12 meses.
- 4.8. **FRANQUIA DE TRÁFEGO (BITS) e/ou HORAS**: Valor cobrado junto a **MENSALIDADE**, quando o consumo de horas permitidas em um período determinado de 30 (trinta) dias é ultrapassado. Uma vez esgotada a franquia, o **ASSINANTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional, de acordo com as regras e valores estabelecidos no "**PLANO DE SERVIÇO**" ou na oferta aderida.
- 4.9. **VISITA TÉCNICA**: Valor cobrado referente ao comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo **ASSINANTE**, para realização de verificação da qualidade da prestação do serviço. Esta visita será cobrada de acordo com a **(TP)**.
- 4.10. Extraordinariamente, a título de promoção transitória e por tempo limitado, a **CONTRATADA** poderá conceder ao **ASSINANTE**, mediante adesão a ofertas e **PLANOS DE SERVIÇO**:
 - 4.10.1. Franquia de bits ou horas trafegados.
 - 4.10.2. Parcelamento, desconto, postergação do pagamento e ainda isenção do valor referente à **HABILITAÇÃO, OPERAÇÃO ASSISTIDA** ou **VISITA TÉCNICA** do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.
 - 4.10.3. Concessão de desconto na **MENSALIDADE**.
- 4.11. Os regulamentos das promoções e ofertas a serem efetuadas pela **CONTRATADA** estabelecerão os respectivos períodos de vigência, as regras para adesão e as carências vinculadas aos descontos concedidos.
- 4.12. No caso de promoções em que sejam concedidos descontos ou isenções sobre o tráfego cursado, a **CONTRATADA** deverá informar aos **ASSINANTES**, o período de vigência, e as regras para adesão aos descontos concedidos.
- 4.13. A cobrança do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** será iniciada, a contar da data de ativação.
- 4.14. Os preços decorrentes da prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** serão reajustados anualmente pelo índice de variação do IGP-DI (FGV), ou índice que venha a substituí-lo.
- 4.15. Relativamente às interrupções do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** resultantes de causas comprovadamente atribuíveis à **CONTRATADA**, será compensado em forma de desconto promocional na próxima **MENSALIDADE**, todo o prazo que ultrapassar os limites de interrupção deste CONTRATO.
- 4.16. Descontos pontuais não são considerados alteração permanente dos planos oficiais comercializados.
- 4.17. O **ASSINANTE** não terá direito ao desconto sobre a **MENSALIDADE** caso as interrupções ou reduções na qualidade do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** decorram de problemas em sua **REDE INTERNA**, nos seus equipamentos, em casos fortuitos e de força maior ou ainda nas interrupções

decorrentes de problemas provocados por terceiros.

4.18. **IMPORTANTE.** Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **ASSINANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso, e/ou ficar impossibilitado de utilizá-lo, deverá informar imediatamente a **CONTRATADA**, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

4.19. **IMPORTANTE:** No momento do cadastro, o **ASSINANTE** informará um endereço eletrônico por meio do qual a **CONTRATADA** fará todas as comunicações e notificações inerentes à prestação do serviço, inclusive envio de boletos de cobrança de mensalidades, sendo de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** a verificação periódica da sua caixa de entrada.

4.20. A **CONTRATADA** enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento **SOMENTE** através de MEIOS ELETRÔNICOS -correio eletrônico (e-mail) ou fatura on line que pode ser retirada na Central do Cliente, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo **ASSINANTE**.

4.20.1. **NÃO SÃO ENVIADOS BOLETOS PELO CORREIO.**

4.21. O **ASSINANTE** deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

4.22. O **ASSINANTE** assume na assinatura do "**FICHA CADASTRAL**", a completa e inequívoca ciência de:

4.22.1. Obrigação do pagamento com a **CONTRATADA**, até a data de vencimento devidamente escolhida na "**FICHA CADASTRAL**".

4.22.2. A **CONTRATADA** envia TODOS OS BOLETOS automaticamente por e-mail, para todos os seus clientes com vários dias de antecedência. Por características intrínsecas ao sistema de correio eletrônico, não temos como saber se as mensagens enviadas chegaram ao destinatário ou foram lançadas para filtros de SPAM. Pedimos ao **ASSINANTE**, que cheque as pastas de SPAM e/ou as configurações de filtro de sua conta de e-mail.

4.23. Fora o envio automático por e-mail, a **CONTRATADA** oferece múltiplas formas para obtenção dos boletos de pagamento: Estas são:

4.23.1. On-line diretamente na central do assinante no site da **CONTRATADA** - <https://central.vivalinkrj.com.br/>, 24 hora por dia, 7 dias por semana;

4.23.2. Por telefone (URA) via central de atendimento no (21) 3192-4444, 24 horas por dia, 7 dias por semana;

4.23.3. WhatsApp (96408-2042), Dentro do horário de atendimento informado em nossas redes sociais;

4.23.4. E-mail (sac@vivalinkrj.com.br) Dentro do horário de atendimento informado em nossas redes sociais;

4.23.5. Mensagem Inbox direta em nossa página no Facebook <https://www.facebook.com/VivalinkRj/>, Dentro do horário de atendimento informado em nossas redes sociais;

4.23.6. Em qualquer escritório ou ponto de atendimento da Vivalink RJ.

4.24. O não recebimento do boleto por e-mail em hipótese alguma exime o **ASSINANTE** do pagamento dentro dos prazos e condições acordadas neste instrumento e na respectiva "**FICHA CADASTRAL**".

5. CLÁUSULA QUINTA – DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E SANÇÃO POR FALTA DE PAGAMENTO

5.1 O não pagamento da cobrança correspondente ao acesso à Internet, na data do seu vencimento, sujeita o **ASSINANTE**, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial

ou extrajudicial, às seguintes sanções:

- 5.1.1 Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 0,33% (zero virgula trinta e três por cento) ao dia, bem como correção monetária até a data do efetivo pagamento.
- 5.1.2 Bloqueio parcial com 15 (quinze) dias de atraso no pagamento. A velocidade dos clientes inadimplentes será reduzida para até 1Mbps.
- 5.1.3 Bloqueio total da prestação do serviço após 45 (quarenta e cinco) do respectivo vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do acesso condicionado ao pagamento do(s) valor(es) da(s) conta(s) em atraso, acrescido(s) da multa e dos juros.
- 5.1.4 O cancelamento do Contrato do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** ao **ASSINANTE** e a retirada dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ocorrerão independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 75 (setenta e cinco) dias, a contar do vencimento e não pagamento de qualquer conta do serviço contratado, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devido(s) à **CONTRATADA**, incluindo, mas não se limitando ao valor referente à(s) **MENSALIDADE(S)** em atraso, acrescido(s) da multa, atualização monetária e juros de mora, bem como a realização de nova verificação de viabilidade técnica sujeito a cobrança como uma nova **HABILITAÇÃO**.
- 5.1.5 Não sendo permitido à **CONTRATADA** retirar seus equipamentos (ONU, CORDÃO ÓTICO, ROTEADOR WIFI e respectivas fontes de energia) após o fim do contrato e/ou em caso de inadimplemento das mensalidades, fica esta previamente autorizada pelo **ASSINANTE** a faturar contra esta o valor de: R\$ 45,00 (Quarenta e Cinco Reais) pelo CORDÃO ÓTICO, R\$ 35,00 (Trinta e Cinco Reais) pelo CONECTOR OPTICO, R\$ 100,00 (Cem Reais) por cada 80 METROS DE CABO OPTICO, R\$ 160,00 (Cento e Sessenta Reais) pela ONU ou CONVERSOR DE MIDIA OPTICO GIGABIT + FONTE DE ALIMENTAÇÃO, R\$ 100,00 (Cem Reais) pelo ROTEADOR WIFI 2.4Ghz e FONTE DE ALIMENTAÇÃO, e/ou R\$ 190,00 (Cento e Noventa Reais) pelo ROTEADOR WIFI 5.0Ghz e FONTE DE ALIMENTAÇÃO (quando aplicável/incluso no plano);
- 5.1.6 O cancelamento da prestação do serviço ao **ASSINANTE** e a retirada dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ocorrerão independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 75 (setenta e cinco) dias, a contar do vencimento e não pagamento de qualquer conta do serviço contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.
- 5.2 A **CONTRATADA** poderá após 75 (setenta e cinco) dias de atraso no pagamento de qualquer cobrança, enviar os dados do **ASSINANTE** inadimplente para serviços de proteção ao crédito.
- 5.3 A cobrança do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** será feita pela **CONTRATADA** ou por **Empresa Credenciada**, através de documento de cobrança. O não recebimento do referido documento de cobrança, seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá de justificativa para o não pagamento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, devendo o **ASSINANTE** solicitar a segunda via do documento junto à **CONTRATADA**.
- 5.4 **IMPORTANTE:** O **ASSINANTE** concorda que deverá retirar os boletos bancários para pagamento das mensalidades diretamente na Central do Assinante, no site www.central.vivalinkrj.com.br, já que a **CONTRATADA** não encaminha boletos bancários a domicílio. Caso o **ASSINANTE** prefira, poderá retirar o boleto diretamente em um dos escritórios locais de atendimento, cujos endereços estão disponíveis no site www.vivalinkrj.com.br.

- 5.5 Os boletos ficarão disponíveis na Central do Assinante com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência.
- 5.6 Caso o **ASSINANTE** não concorde com o valor cobrado no boleto, poderá contestar o seu débito no prazo de até 30 (trinta) dias contados do seu recebimento. Nesse caso, deverá efetuar o pagamento do boleto e entrar em contato com a Central de Atendimento por um dos canais disponibilizados, fazendo a sua solicitação. A análise do pedido será efetuada no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do seu registro no sistema. Sendo procedente o pedido de desconto, o mesmo será concedido na primeira mensalidade que se vencer. Em todo caso, o **ASSINANTE** será comunicado, preferencialmente por e-mail, no endereço eletrônico indicado na "**FICHA CADASTRAL**".
- 5.7 O **ASSINANTE** adimplente poderá requerer a suspensão dos serviços prestados, sem ônus, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo as mesmas condições de fornecimento no mesmo endereço, para o caso de seu restabelecimento.
- 5.8 O pedido para suspensão tem de ser feito por e-mail, central de atendimento ou ponto de presença da **CONTRATADA**.
- 5.8.1 Requerida a suspensão, o **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a **CONTRATADA** antes do encerramento do respectivo prazo para solicitar a reativação do serviço. Não havendo tal comunicação dentro do prazo de suspensão, considerar-se-á rescindido o contrato independentemente de qualquer notificação.
- 5.8.2 Caso o cliente não solicite a reativação dentro do prazo de suspensão e tenha interesse em continuar usufruindo dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, será considerado um novo **ASSINANTE** para todos os efeitos, devendo observar toda a política comercial da **CONTRATADA** vigente na época da nova contratação, estando sujeito, ainda, à análise de viabilidade técnica para a prestação do serviço, dada a limitação física dos equipamentos utilizados na rede de telecomunicações.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO, REAJUSTE E VIGÊNCIA

- 6.1 O prazo de vigência deste CONTRATO é de 12 (doze) meses, contados da data de adesão ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, desde que não haja expressa manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 6.2 A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades, planos e quaisquer condições do presente Contrato, devendo para tanto informar previamente o **ASSINANTE** por e-mail. Caso o **ASSINANTE** não concorde com as alterações promovidas pela **CONTRATADA**, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada.
- 6.2.1 **IMPORTANTE: O SILÊNCIO DO ASSINANTE NO PRAZO ORA ESTIPULADO SERÁ ENTENDIDO COMO ACEITAÇÃO DOS NOVOS TERMOS E CONDIÇÕES CONTRATUAIS VIGENTES.**
- 6.2.2 O **ASSINANTE** que declara expressamente estar ciente de que a não aceitação dos novos termos do Contrato facultará a **CONTRATADA** a rescisão imediata do presente Contrato.

- 6.3 Após o cancelamento do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, o **ASSINANTE** que desejar nova prestação deste serviço deverá firmar novo CONTRATO de Adesão ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, para o endereço de **HABILITAÇÃO** indicado, aos eventuais **PLANOS DE SERVIÇO** e ofertas.
- 6.4 Os preços serão reajustados anualmente, de acordo com a legislação vigente, ou ainda, no menor prazo permitido por lei, pelo IGPM/FGV, ou outro índice oficial que venha substituí-lo.
- 6.5 A majoração ou criação de tributos incidentes sobre os serviços prestados implicará em automática revisão dos preços, de maneira a manter o equilíbrio econômico do contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO

- 7.1 O presente CONTRATO poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo, independentemente de notificação por escrito, exceto nos casos dos itens “7.1.2” e “7.1.5”, cuja notificação deverá ser feita com até 30 (trinta) dias de antecedência:
- 7.1.1 Impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.
- 7.1.2 Retirada do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** do portfólio de produtos e serviços oferecidos pela **CONTRATADA**.
- 7.1.3 Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.
- 7.1.4 Dissolução, insolvência, recuperação judicial ou falência decretada ou requerida pelas partes.
- 7.1.5 Inadimplência do **ASSINANTE**.
- 7.1.6 A **CONTRATADA** se reserva o direito de suspender a prestação do serviço imediatamente, caso seja identificada qualquer prática do **ASSINANTE** nociva à rede de serviços da **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária.
- 7.1.7 Se a **ASSINANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, ou de empresa parceira desta.
- 7.1.8 Se a **ASSINANTE** usar o serviço prestado pela **CONTRATADA** para promover atos ilegais, crimes ou contravenções, independentes de sua gravidade ou “aceitação social”, ou contrárias aos usos e costumes da convivência on-line da Internet, tais como: invadir a privacidade de terceiros, tentar obter acesso ilegal a banco de dados, alterar e/ou copiar arquivos de terceiros remotamente sem autorização expressa ou ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; enviar mensagens coletivas de e-mail (SPAM) ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expressos destes para envio; e o desrespeito as leis de direitos autorais e de propriedade vigentes.
- 7.1.9 Por impossibilidade técnica ou operacional superveniente a assinatura deste instrumento, que venha impossibilitar a prestação do serviço dentro dos parâmetros de qualidade aqui estipulados ou venham a onerar de sobremaneira a **CONTRATADA** ou ainda que venha a colocar seus funcionários e prestadores de serviço (diretos e/ou indiretos) ou seu patrimônio em risco elevado ou na iminência deste (áreas com altos índices de criminalidade, roubo sucessivo de materiais e equipamentos, falta de policiamento, etc). Neste caso será necessária apenas uma comunicação formal por parte da **CONTRATADA**.
- 7.1.10 Ocorrendo fatos imprevisíveis os quais acarretem elevação dos custos operacionais dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, como por exemplo, de aumento real no preço dos acessos à rede mundial, a instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato, ou mesmo alterações em suas alíquotas, além de outros fatos equivalentes que importem no desequilíbrio econômico financeiro da **CONTRATADA**, esta poderá aumentar a mensalidade paga pelo **ASSINANTE** em razão dos custos adicionais ora mencionados, sem prejuízo do reajuste previsto no item 6. Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o

referido aumento, fica assegurada à **CONTRATADA** a rescisão do presente contrato mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias.

- 7.2 Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam à total liquidação das pendências existentes.
- 7.3 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 **ASSINANTE**.
- 7.4 Na hipótese em que a rescisão deste contrato, por iniciativa do **ASSINANTE**, ocorrer antes de se completar 30 (trinta) dias consecutivos da prestação do serviço, serão cobrados os valores referentes ao mês da prestação do serviço e da taxa de instalação, se esta ainda não tiver sido quitada.
- 7.5 O contrato poderá ser denunciado por qualquer das partes, mediante comunicação escrita à outra parte, com prazo de 30 (trinta) dias.
- 7.6 Se houver interesse e ou necessidade por parte da **CONTRATADA** em rescindir a prestação do serviço, esta comunicará o **ASSINANTE** dentro dos prazos deste CONTRATO e poderá a **CONTRATADA** escolher entre o reembolso de 1 (uma) mensalidade vigente ou a permanência gratuita da **ASSINANTE** por 30 (trinta) dias no serviço. Será devolvido também o valor da taxa de instalação efetuada pela **ASSINANTE**, se a rescisão ocorrer antes de decorrido o prazo de 06(seis) meses de contrato sendo esta paga proporcionalmente sobre o saldo de meses para atingir este prazo (12 meses).
- 7.7 Os direitos e obrigações decorrentes deste contrato somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio por escrito.
- 7.8 Este contrato cancela e substitui qualquer outro anteriormente firmado entre as partes, com o objeto idêntico ou assemelhado ao deste instrumento.

8. CLÁUSULA OITAVA – DOS DEVERES DO ASSINANTE

- 8.1 Além das demais obrigações previstas neste CONTRATO e na regulamentação vigente, constituem-se deveres do **ASSINANTE**:
- 8.2 Manter o **LOGIN** e a **SENHA** fornecidos para acesso ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** sob sigilo absoluto e utilizá-los de forma pessoal e intransferível, não podendo em qualquer hipótese serem fornecidos a terceiros ainda que temporariamente, ou utilizá-los em conexões simultâneas.
- 8.3 Manter atualizadas e completas todas as informações cadastrais apresentadas à **CONTRATADA** pelo uso do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, comunicando a **CONTRATADA** por e-mail ou telefone sempre que houver qualquer alteração.
- 8.4 O **ASSINANTE** que permitir o compartilhamento do acesso com terceiros será integralmente responsável pelas ações e omissões praticadas pelos mesmos por meio da internet, devendo responder inclusive pelas conseqüências que estas ações ou omissões vierem a gerar na esfera civil e criminal.
- 8.5 O **ASSINANTE** será inteira e exclusivamente responsável pela aquisição dos equipamentos e pelos custos, se houver, relacionados à instalação, conexão, tarifação e utilização do meio de comunicação e/ou de telecomunicação necessários à prestação do Serviço.
- 8.6 O **ASSINANTE** declara estar ciente de que eventuais problemas relativos ao fornecimento e/ou cobrança dos serviços de energia elétrica, serviços de telecomunicações e aos equipamentos utilizados

para a conexão, deverão ser resolvidos diretamente com as empresas fornecedoras dos respectivos produtos ou prestadoras dos respectivos serviços.

- 8.7 O **ASSINANTE** autoriza a **CONTRATADA** a utilizar seu nome fantasia, razão social e logomarca em documentos publicitários e sites, desde que para a promoção de casos de trabalho bem sucedidos e que não exponha indevidamente as informações confidenciais.
- 8.8 O **ASSINANTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (refere-se ao conjunto de equipamentos do **ASSINANTE** após o equipamento ou meio de conexão da **CONTRATADA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O **ASSINANTE** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo a **CONTRATADA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem.
- 8.9 É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).
- 8.10 Caso a prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** seja feita com os equipamentos **COMODATO** fornecido pela **CONTRATADA**, em regime de locação ou comodato, o **ASSINANTE** somente poderá usá-lo para o fim de acesso ao **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** e ficará responsável pela integridade dos bens, obrigando-se a fazer a manutenção dos mesmos e a devolvê-los por ocasião da extinção ou cancelamento do CONTRATO, a qualquer título, nas mesmas condições de funcionamento, ressalvado o desgaste natural de uso.
- 8.10.1 A destruição, perda, dano ou extravio do **COMODATO** de propriedade da **CONTRATADA** durante a execução do CONTRATO, bem como a não devolução por ocasião do término do mesmo, poderá ensejar na cobrança atualizada do bem em relação ao tópico "5.1.5", excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior devidamente comprovadas, considerando os valores estabelecidos na (TP) em tempo vigente ao ato.
- 8.11 É vedado ao **ASSINANTE** utilizar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** para práticas que desrespeitem a lei, a moral e os bons costumes, tais como instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade; desrespeitar as normas de direito autoral e/ou propriedade intelectual, tentar obter acesso ilegal a banco de dados de terceiros ou da **CONTRATADA** alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter *logins* e/ou senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; enviar mensagens individuais e coletivas de e-mail (*spam mails*) de qualquer tipo de conteúdo.
- 8.12 Ao detectar qualquer conduta e/ou método considerado inadequado, ilegal, imoral, ofensivo e/ou antiético por parte do **ASSINANTE**, a **CONTRATADA** poderá optar entre rescindir o presente CONTRATO, suspender os serviços temporariamente e/ou notificar o **ASSINANTE** para que corrija ou regularize a situação.
- 8.13 Utilizar os meios de transmissão e os equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE** exclusivamente para os fins a que se destinam, no endereço solicitado pelo mesmo, sendo vedada a cessão a terceiros a qualquer título.
- 8.14 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações.
- 8.15 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.
- 8.16 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações.

- 8.17 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.
- 8.18 Somente conectar à rede da **CONTRATADA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas.
- 8.19 Indenizar a **CONTRATADA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
- 8.20 A conduta do **ASSINANTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **CONTRATADA** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo, opção sexual ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.
- 8.21 Comunicar imediatamente à sua **CONTRATADA**:
- a) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso.
 - b) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso.
 - c) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- 8.22 Fica previamente acordado que o e-mail cadastrado junto a **CONTRATADA** será o canal de comunicação principal entre as partes.
- 8.23 A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on- line”, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da outra parte com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do serviço de acesso a Internet.
- 8.24 Em casos de danificação, extravio de equipamentos, locados ou dados em regime de comodato, em decorrência de manutenção indevida, o **ASSINANTE**, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **ASSINANTE**.

9. CLÁUSULA NONA – DOS DIREITOS DO ASSINANTE

- 9.1 Além dos demais direitos previstos neste CONTRATO e na regulamentação vigente, constituem-se direitos do **ASSINANTE**:
- 9.2 Receber tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.
- 9.3 Receber informação adequada sobre as condições de prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.
- 9.4 Ter conhecimento de qualquer alteração nas condições de prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** que lhe atinja direta ou indiretamente.
- 9.5 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, a partir da purgação da mora ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.
- 9.6 Encaminhar reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor.

- 9.7 Receber documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados pela prestação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, conforme o tópico "4.20".
- 9.8 O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:
- I - Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas.
 - II - À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço.
 - III - Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente.
 - IV - 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.
 - V - À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação.
 - VI - À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014 ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora.
 - VII - À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora.
 - VIII - À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76 da Resolução 632/2014.
 - IX - À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.
 - X - Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.
 - XI - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.
 - XII - 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.
 - XIII - A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, 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.
 - XIV - A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço.
 - XV - À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência.

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

XVII - À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço.

XVIII - Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso.

XIX - A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total.

XX - A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – MIGRAÇÃO DE PLANOS DE SERVIÇO E OFERTAS

10.1 De acordo com a sub-cláusula 2.1 acima, o **ASSINANTE** deverá optar pela contratação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** mediante a escolha de um **PLANO DE SERVIÇO**, a ser considerado como parte integrante do CONTRATO.

10.2 O **ASSINANTE** poderá solicitar a alteração do seu **PLANO DE SERVIÇO** junto à **CONTRATADA** a qualquer tempo. Neste caso, a **CONTRATADA** poderá efetuar cobranças relativas aos descontos concedidos em promoções ou ofertas realizadas quando da adesão do **ASSINANTE** ao serviço, em função do disposto nos respectivos regulamentos e termos de adesão, bem como a de uma taxa administrativa.

10.2.1 As migrações de planos solicitadas pelo **ASSINANTE** estarão sujeitas ao estudo de viabilidade técnica.

10.3 À exclusivo critério da **CONTRATADA**, o **ASSINANTE** poderá migrar de oferta, desde que respeitados os novos prazos de carência e multa aplicáveis à nova oferta.

10.4 A **CONTRATADA** poderá, ao seu critério, conceder ao **ASSINANTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras para fruição estão disponíveis no site (<http://www.vivalinkrj.com.br>) e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **ASSINANTE** a partir da contratação dos serviços. A **CONTRATADA** reserva-se o direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas ao **ASSINANTE**, por que delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação. O **ASSINANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **CONTRATADA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

11.1 A **CONTRATADA** compromete-se a:

- a) Respeitar a privacidade do **ASSINANTE**, de modo que não irá rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, a menos que seja obrigado a fazê-lo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei;
- b) Resguardar a privacidade do **ASSINANTE**, comprometendo-se a não transmitir a terceiros seus dados pessoais, exceto na hipótese do item acima;

- c) Envidar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do Serviço objeto do presente Contrato e;
- d) Não realizar quaisquer alterações nos termos e condições deste Contrato sem notificar previamente o **ASSINANTE**.

- 11.2 Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.
- 11.3 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 11.4 Realizar, a seu exclusivo critério, promoções e ofertas.
- 11.5 Verificada a ocorrência de falsidade em qualquer declaração ou fraude na documentação prestada pelo **ASSINANTE**, este ficará sujeito à rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança de eventuais débitos existentes, bem como a adoção das medidas penais cabíveis pela **CONTRATADA**.
- 11.6 Respeitar os termos e condições previstos neste CONTRATO.
- 11.7 Prestar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** dentro dos mais altos padrões de qualidade técnica, no endereço indicado pelo **ASSINANTE** e desde que haja condições técnicas para instalação do **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**.
- 11.8 Caso seja possível, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao **ASSINANTE**, através de correio eletrônico ou aviso veiculado no sítio web www.vivalinkrj.com.br, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a suspensão da prestação dos serviços por ocasião de manutenções programadas no sistema.
- 11.9 Caso o **ASSINANTE** solicite mudança de endereço ou localidade, o atendimento estará sujeito à disponibilidade técnica no novo local pretendido mediante o pagamento de uma nova **HABILITAÇÃO**.
- 11.10 Garantir a privacidade e a segurança dos dados registrados de seus **ASSINANTES** não sendo os mesmos divulgados para terceiros, em hipótese alguma, salvo por ordem judicial ou autorização por escrito do usuário.
- 11.11 A **CONTRATADA**, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.
- 11.12 As relações entre a **CONTRATADA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.
- 11.13 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.
- 11.14 Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.
- 11.15 A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- 11.16 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço informada pelo **ASSINANTE**, a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional quando o número de horas ou fração for superior a trinta minutos.

- 11.17 A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção preventiva, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de 72 horas, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas, quando solicitado pelo **ASSINANTE**.
- 11.18 O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto.
- 11.19 A responsabilidade da **CONTRATADA** quanto ao atendimento telefônico limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **ASSINANTE** referentes ao objeto deste contrato e ao registro de solicitações de reparo técnico na rede de telecomunicações.
- 11.20 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:
- I - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação.
 - II - Apresentar 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, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade.
 - III - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel.
 - IV - Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.
 - V - Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei.
 - VI – Disponibilizar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado.
 - VII - Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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.
 - IX - 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 sem fundamento técnica comprovada.
 - X - Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.
 - XI - 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.
 - XII - Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.
 - XIII - Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
 - XIV - Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

- 11.21 A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.
- 11.22 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.
Parágrafo único - A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.
- 11.23 A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 6 meses.
- 11.24 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 critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.
- 11.25 Parágrafo único - 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.
- 11.26 A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.
- 11.27 A **CONTRATADA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **ASSINANTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato, no caso de as mesmas serem feitas pelo próprio **ASSINANTE**.
- 11.28 **IMPORTANTE:** A responsabilidade da **CONTRATADA** limita-se às questões de provimento de acesso à internet ao **ASSINANTE**. Em nenhuma hipótese será responsável pelos custos, diretos e/ou indiretos relacionados às conexões ou pela utilização dos equipamentos necessários para o acesso do **ASSINANTE** à internet.
- 11.29 A **CONTRATADA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **ASSINANTE** ou a terceiros por:
- Conteúdo, propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do serviço objeto deste contrato, nem mesmo quando houver, no seu próprio portal, "links" ou publicidade relativa a tais sites;
 - Negociações de qualquer natureza envolvendo usuários e anunciantes ou titulares de sites apontados, incluindo participação em promoções e sorteios, contratação de serviços ou fornecimento de mercadorias;
 - Falhas no sistema de acesso, ainda que por motivo que lhe seja atribuível, ficando estabelecido que o acesso será fornecido tal como estiver disponível;
 - Atos de qualquer natureza praticados pelo usuário no âmbito da internet;
 - Aconselhamento, escolha dos equipamentos ou do serviço de infra-estrutura, segurança de dados;

f) Prejuízos ou danos, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes, perda de receita, interrupção ou não realização de negócios, perda de informações e segredos comerciais e de indústria, em decorrência deste contrato.

g) Não funcionamento de programas ou sistemas, mesmo que parcialmente, que existam ou venham a ser criados para uso na internet.

h) Danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os USUÁRIOS transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.

i) Embora a **CONTRATADA** não possui condições de controlar com caráter prévio a existência de vírus nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do **ASSINANTE** ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do **ASSINANTE**.

j) Tendo em vista o disposto no item anterior, a **CONTRATADA** 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 que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do **ASSINANTE**.

11.30 Caso qualquer responsabilidade venha a ser atribuída a **CONTRATADA**, o valor máximo indenizável será a soma de todos os valores pagos pelo **ASSINANTE**.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SUPORTE TÉCNICO

12.1 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **ASSINANTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

12.2 A **CONTRATADA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **ASSINANTE** não forem compatíveis ou homologados pelos órgãos governamentais competentes, ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade. O **ASSINANTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **CONTRATADA**.

12.3 O **ASSINANTE** poderá entrar em contato com a **CONTRATADA** 24 horas por dia, 7 dias por semana através do e-mail sac@vivalinkrj.com.br, chat e através dos telefones e endereços indicados no Web Site (vivalinkrj.com.br).

12.4 A **CONTRATADA** não dá suporte a hardwares dedicados para compartilhamento de dados, como roteadores e computadores configurados para tal fim.

12.5 Não podem ser atribuídos a **CONTRATADA** paralisações na prestação do serviço decorrentes de força maior, fato do príncipe e forças da natureza, assim como danos causados intencionalmente ou não por terceiros.

12.6 A contar do contato do **ASSINANTE** informando a paralisação do serviço, a **CONTRATADA** se compromete a enviar equipe técnica ao local em até:

12.7 Nos dias de semana, úteis, em até 72 horas, do contato junto ao suporte da **CONTRATADA**.

- 12.8 Fora dos dias úteis (sábados, domingos e feriados), os prazos deverão ser contados do início do primeiro dia útil posterior.
- 12.9 Em áreas de risco (alta criminalidade) reparos na rede não podem ser feitos durante a noite e madrugada. Os prazos acima estipulados podem sofrer majorações nesses casos.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO

13.1 O ASSINANTE não utilizará o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **CONTRATADA** e/ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de e-mails, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros;
- g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação de órgãos governamentais ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computador conectadas à Internet;
- i) A abster-se de (i) enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas; (ii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (iii) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a previa solicitação ou o consentimento destas (iv) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição.
- j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia e;
- k) A divulgação de imagens e idéias cujo conteúdo, seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais e religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **ASSINANTE** ou de terceiros;
- l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **CONTRATADA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **ASSINANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1 As Partes acordam desde já que a contratação ora ajustada poderá ser efetuada mediante solicitação telefônica, quando a **CONTRATADA** informará ao **ASSINANTE** acerca dos termos e condições do CONTRATO, ou no sítio web www.vivalinkrj.com.br, onde o CONTRATO poderá ser visualizado.

- 14.2 Após a instalação da infraestrutura contratada pelo **ASSINANTE** e a efetivação da adesão ou cadastro com a aceitação do Contrato, o Serviço estará a sua disposição no seu local de conexão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, guardadas as características do plano de acesso contratado, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, direta ou indiretamente envolvidas na prestação do Serviço objeto deste Contrato, caso fortuito e de força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.
- 14.3 A **CONTRATADA** poderá migrar o **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, em caso de obsolescência, para outra tecnologia, garantindo a qualidade do serviço ora disponibilizado, sendo sujeito aos novos prazos de carência e multa aplicáveis à nova oferta, para equilíbrio financeiro do CONTRATO.
- 14.4 É de responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua **REDE INTERNA**, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.
- 14.5 O presente CONTRATO substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.
- 14.6 Este CONTRATO obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de Defesa do Consumidor.
- 14.7 A tolerância ou o não exercício de quaisquer direitos assegurados neste CONTRATO não importará em ato de renúncia ou novação, podendo as Partes exercitá-los a qualquer tempo.
- 14.8 O **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** é prestado sob a outorga de **SCM**, sendo a **CONTRATADA** devidamente autorizada pela **ANATEL**, através do Ato de Autorização para Exploração do Serviço de Comunicação Multimídia – ATO Nº 4203, de 29 de junho de 2015.
- 14.9 Para fins de informação, seguem os dados de contato da **ANATEL**:
- Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br
Endereço eletrônico da biblioteca: <http://www.anatel.gov.br/biblioteca/default.asp>
Endereço: SAUS – Quadra 06 – Blocos C, E, F e H – CEP: 70.070-940 – Brasília - DF
Central de Atendimento: 1331 (usuários em geral) ou 1332 (portador de necessidades auditivas)
Tel.: (61) 2312-2000
Fax: (61) 2312-2002

14.10 Este instrumento encontra-se registrado no Cartório de Títulos e Documentos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

- 15.1 As Partes elegem o foro da Comarca da Cidade de Maricá, RJ, como o único competente para dirimir eventuais questões resultantes da interpretação ou execução do presente CONTRATO, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Maricá, 16 de Agosto de 2021.

VIVALINK INTERNET LTDA