

**TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA
E PROVIMENTO DE ACESSO DEDICADO À INTERNET.**

Por este instrumento particular, o **CLIENTE** abaixo qualificado contrata e adere ao Serviço da **SMART SOLUÇÕES LTDA**, nome fantasia **SMART SOLUÇÕES**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. **18563238000190**, com sede na **RUA TAMPICO, 2079 - GALPAOE, PARQUE GUADALAJARA, CAUCAIA/CE - CEP: 61650210**, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo credenciamento Número Fistel: 50442465300, Processo SEI: 53500.288939/2022-35 de 30 de junho de 2022, Central de Atendimento: telefone nº 0800 042 4207, disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, site: www.smartsolucoes.com.br, e-mail financeiro@smartsolucoes.com.br, doravante denominada **PRESTADORA**.

QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE	
Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	
Inscrição Estadual:	
Endereço:	
Bairro:	
Cidade:	Estado:
CEP: 61	
Telefone/Whatsapp:	
Email:	

Dados Técnicos e Comerciais do Plano de Acesso e Modalidade escolhida:

Plano:	Capacidade:
Taxa de ativação:	
Prazo Contratual:	
Sujeito à multa rescisória em caso de cancelamento antecipado: (X) Sim () Não	
Equipamentos: () Próprio (X) Comodato da Contratada	
Quant. Pontos de Conexão: () Quantidade de Pcs: ()	
Data de Vencimento:	
Valor mensal:	
Latência média mensal: ATÉ 50 (cinquenta) milissegundos	
Disponibilidade mensal: Maior ou Igual a 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento)	
Perda de pacotes média mensal: Menor ou Igual a 5% (cinco por cento)	
Forma de Pagamento: (X) Boleto Bancário () Débito Automático Banco.	
Autoriza o recebimento de mensagem publicitária em seu telefone móvel: () Sim () Não	

Autoriza que o documento de cobrança, correspondências e notificações sejam encaminhados por quaisquer meios eletrônicos indicados neste termo (e-mail, SMS, whatsapp, dentre outros): (X) Sim () Não
Autoriza a utilização gratuita da sua imagem e logomarca pela CONTRATADA para fins de divulgação em geral? (X) Sim () Não
Pacotes Adicionais / Extras Contratos
Nenhum pacote adicional / extra contratado

O link excedente (burst) terá o período de medição conforme competência do plano contratado, com emissão de NF de faturamento específica e vencimento para 10 (dez) dias após o vencimento do plano contratado. A apuração (medição) será feita pelo relatório MONSTA 95 PERCENTIL do link do cliente, o qual realiza a medição do 95 PERCENTIL da utilização do link, independentemente do valor contratado fixo. Emissão dos relatórios MONSTA todo 1° dia após fechamento do período de competência.

Em casos de paralisação parcial ou total dos serviços, a responsabilidade da **CONTRATADA** é limitada ao desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade de conexão, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo: Desconto = Valor da Mensalidade de Conexão X Horas de Interrupção/1440.

O presente Termo de Adesão vigorará enquanto estiver vigente o Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia e Provimento de Acesso Dedicado à Internet (SCM/SVA).

Caso o **CLIENTE** efetue o cancelamento dos serviços de forma antecipada, deverá fazê-lo mediante notificação a **CONTRATADA** com 60 (sessenta) dias de antecedência, sem prejuízo do pagamento de multa no importe correspondente a 30% sobre as parcelas vincendas, como forma de reembolsar investimentos realizados pela **CONTRATADA** para propiciar o fornecimento dos serviços.

O **CLIENTE** fica cientificado que a **CONTRATADA** fiscalizará a regular utilização dos serviços ora contratados, e a violação das normas, caso detectada pela **CONTRATADA**, implicará aplicação das sanções atinentes à espécie, conforme estipulado no Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia e Provimento de Acesso Dedicado à Internet (SCM/SVA) aderido.

CONDIÇÕES DE DEGRADAÇÃO OU INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS: O **CLIENTE** tem ciência dos motivos que podem culminar na degradação dos serviços de comunicação multimídia (SCM) prestados, são eles: (a) Ações da natureza, tais como chuvas, descargas atmosféricas e outras que configurem força maior; (b) Interferências prejudiciais provocadas por equipamentos de terceiros; (c) Bloqueio da visada limpa; (d) Casos fortuitos; (e) Interrupção de energia elétrica; (f) Falhas nos equipamentos e instalações; (g) Rompimento parcial ou total dos meios de rede; (h) Interrupções por ordem da ANATEL, ordem Judicial ou outra investida com poderes para tal; (i) outras previstas contratualmente;

DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA: Declaro, para os devidos fins, que são corretos os dados cadastrais e informações por mim prestadas neste instrumento. Declaro ainda que os documentos apresentados para formalização deste contrato e as cópias dos documentos entregues à **CONTRATADA** pertencem a minha pessoa, tendo ciência das sanções civis e criminais caso prestar declarações falsas, entregar documentos falsos e me passar por outrem. Declaro estar ciente que a assinatura deste instrumento representa expressa concordância aos termos e condições do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO E PROVIMENTO DE ACESSO DEDICADO À INTERNET, que juntamente com esse TERMO DE ADESÃO formam um só instrumento de direito, tendo lido e entendido claramente as condições ajustadas para esta contratação. Declaro ainda que tive prévio acesso a todas as informações relativas ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO E PROVIMENTO DE ACESSO DEDICADO À INTERNET, bem como ao Plano de Serviço por mim contratado, devidamente especificado neste Termo.

AUTORIZAÇÃO: Autorizo o Outorgado (a) RG N° e CPF N° a representar-me perante a **CONTRATADA** para o fim de solicitar alterações e/ou serviços adicionais, cancelamentos, negociar débitos, solicitar visitas e reparos, assinar ordens de serviço, termos de contratação e quaisquer solicitações, responder por mim frente a quaisquer questionamentos que sejam realizados, bem como transigir, firmar compromissos e dar quitação.

A adesão ao presente Contrato importa na ciência e anuência do **CLIENTE** de que o uso de seus dados

pessoais (nome, telefone, email) pela **CONTRATADA** é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18, ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do **CLIENTE**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

E por estar de acordo com as cláusulas do presente termo e do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, Serviços De Valor Adicionado e Provimento de Acesso Dedicado à Internet (SCM/SVA), parte integrante deste Termo de Adesão, o **CLIENTE** aposta sua assinatura abaixo ou o aceita eletronicamente, para que surte todos os seus efeitos legais.

Caucaia/CE,

TESTE TESTE

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO DEDICADO À INTERNET

DAS PARTES

Pelo presente, **SMART SOLUÇÕES LTDA**, nome fantasia **SMART SOLUÇÕES**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. **18563238000190**, com sede na **RUA TAMPICO, 2079 - GALPAOE, PARQUE GUADALAJARA, CAUCAIA/CE - CEP: 61650210**, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo Ato nº. 2390 de 20 de julho de 2016, doravante denominada **PRESTADORA**, coloca à disposição de seu **CLIENTE**, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e o Provimento de Acesso pago à internet (SVA) por conexão definida no Termo de Adesão, parte integrante e indissolúvel deste instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

1.1. Constitui objeto deste instrumento tornar disponível ao **CLIENTE** o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste, neste caso, na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão, emissão e recepção de informações, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**, conforme especificidades determinadas no Termo de Adesão.

1.1.1 Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da **PRESTADORA** a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de informações multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013 e demais normas aplicáveis à espécie.

1.3. A **PRESTADORA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas pela Resolução ANATEL 765/2023, mais precisamente daquelas previstas nos Artigos 25 e 26, §2º e nas disposições do título III, capítulos II e III, bem como no artigo 64 da Resolução 614/13 da ANATEL.

1.4. A **PRESTADORA**, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de outras obrigações previstas no regulamento anexo à Resolução ANATEL 614/2013, conforme Artigo 105 do referido regulamento.

1.5. A prestação do SCM será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, que se encontra devidamente autorizada, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo credenciamento Número Fistel: 50442465300, Processo SEI: 53500.288939/2022-35 de 30 de junho de 2022, com telefone de atendimento no. (85) 3311-0123 e 0800 042 4207, disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, site: www.smartsolucoes.com.br, e-mail financeiro@smartcolucoes.com.br, ou através de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.

2.1. Pelo Serviço de Provimento de Acesso à Internet, típico Serviço de Valor Adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **PRESTADORA** disponibilizará a Porta IP (Internet Protocol) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system – AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra prestadora que esteja alocado ao **CLIENTE**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pelo **CLIENTE**. A atribuição dos IP'S será de forma dinâmica ou fixa, a critério da **PRESTADORA**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.

3.1. A adesão pelo **CLIENTE** ao presente contrato efetiva-se alternativamente por meio de assinatura do Termo de Adesão, de aceite via telefone e/ou assinatura digital do Termo de Adesão eletrônico.

Parágrafo Único. Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO do Termo de Adesão, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes ao plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

3.1.1. Estando o imóvel do **CLIENTE** dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços, a **PRESTADORA** promoverá a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “Ordem de Serviço”, e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o **CLIENTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **PRESTADORA** já se encontre ciente do aceite deste instrumento.

3.1.2. O prazo para ativação do circuito poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o **CLIENTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **PRESTADORA**.

3.1.3 A **PRESTADORA** efetuará a instalação e ativará a conexão, mas não se responsabilizará por instalações internas de redes locais.

3.1.4 A **PRESTADORA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CLIENTE** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

3.2. A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, conceder ao **CLIENTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades ou na taxa de instalação, períodos de testes, cujas regras, caso existentes, deverão ser observadas e respeitadas pelo **CLIENTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **PRESTADORA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.3. O **CLIENTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **PRESTADORA**, 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, salvo por mera liberalidade da **PRESTADORA**.

3.4. Para usufruir do serviço, o **CLIENTE** deverá possuir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

3.5. O **CLIENTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **CLIENTE** será notificado pela **PRESTADORA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **PRESTADORA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **CLIENTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

3.6. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **CLIENTE**, incluindo a posterior **mudança de local da prestação do serviço**, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

PRESTADORA poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **CLIENTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

3.6. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **CLIENTE**, incluindo a posterior **mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.**

3.7. É permitido ao **CLIENTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **CLIENTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, **rescindir se-á automaticamente o presente com aplicação da penalidade prevista neste instrumento.** Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **CLIENTE** pagará a **PRESTADORA** a taxa de transferência vigente na ocasião.

3.8. É imprescindível a presença de representante qualificado pelo **CLIENTE** durante toda a instalação do serviço contratado. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **PRESTADORA** não se responsabiliza se, por indicação errônea do **CLIENTE**, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado, ficando o **CLIENTE** responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **PRESTADORA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **PRESTADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

3.9. É de inteira responsabilidade do **CLIENTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios 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 **PRESTADORA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **CLIENTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora mencionados.

CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS.

4.1. A empresa ou terceiro por ela autorizado deverá providenciar a retirada dos equipamentos no prazo de 60 (sessenta) dias contados do pedido de rescisão, sem ônus para o consumidor. Após esse prazo, o consumidor poderá se desfazer do bem, sem qualquer responsabilidade.

4.2. O **CLIENTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados acima, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

4.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos será o de venda do equipamento na época em que se exigir o pagamento, na hipótese de destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência.

4.3. É vedado ao **CLIENTE** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **PRESTADORA** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **CLIENTE**.

4.4. O **CLIENTE** renúncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **PRESTADORA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

4.5. A **PRESTADORA** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **CLIENTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

CLÁUSULA QUINTA - DO SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana ou das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, nos dias úteis, 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.

5.1.1. O **CLIENTE** reconhece que a Central de atendimento disponibilizada pela **PRESTADORA** é meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a **PRESTADORA**, ou quanto aos serviços prestados pela **PRESTADORA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **PRESTADORA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **PRESTADORA**, ficando o **CLIENTE** sujeito as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

5.1.2. O **CLIENTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **PRESTADORA**. Efetuada a visita pelos técnicos da **PRESTADORA** e constatado que o problema se encontra na rede do **CLIENTE** (computador, rede interna, cabeamento interno, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita e Horas Técnicas, em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

5.1.3. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **CLIENTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **CLIENTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via remoto.

5.2. A **PRESTADORA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **CLIENTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida pelo suporte técnico.

5.3. A **PRESTADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **CLIENTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **PRESTADORA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **CLIENTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

6.1. A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014, bem como são deveres da **PRESTADORA**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

6.1.1. Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, cabe à **PRESTADORA** se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a

prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

6.1.2. Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

6.2. Cumprirá à **PRESTADORA** respeitar a privacidade do **CLIENTE**, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

6.3. A **PRESTADORA** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (Internet Protocol) fixo possivelmente atribuído ao **CLIENTE**, mediante prévia comunicação, a critério da **PRESTADORA**.

6.4. À **PRESTADORA** cumpre fornecer o link de acesso dedicado à internet de maneira estável e confiável, ressalvadas, porém, as interrupções do serviço devido à:

6.4.1. Falhas nas instalações ou infraestrutura do **CLIENTE**;

6.4.2. Motivos de força maior ou casos fortuitos;

6.4.3. Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o bom funcionamento do link;

6.4.4. Fatos supervenientes por culpa exclusiva de terceiros que inviabilizem a continuidade normal do serviço;

6.4.5. Falta de fornecimento de energia elétrica nas dependências do **CLIENTE**;

6.4.6. Inobservância às leis e normas relativas à instalação/configuração dos equipamentos pelo **CLIENTE**;

6.4.7. Alteração nos equipamentos que fazem a entrega dos sinais por pessoas não habilitadas ou não autorizadas pela **PRESTADORA**.

6.5. A **PRESTADORA** terá o prazo máximo delineado no Termo de Adesão a este contrato, contado da reclamação feita pelo **CLIENTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento, podendo este período ser estendido nas mesmas hipóteses delineadas no item 6.4 acima.

6.6. A **PRESTADORA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas ao **CLIENTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

6.7. A **PRESTADORA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

6.8. A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CLIENTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar sua proteção conforme os ditames legais.

6.8.1. A **PRESTADORA** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão quando determinado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente ordenada a apresentação de informações relativas ao **CLIENTE**.

6.8.2. A adesão ao presente Contrato importa na ciência e anuência do **CLIENTE** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail) pela **PRESTADORA** é condição primordial para o fornecimento dos serviços, nos moldes do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18, ao mesmo passo que se aplica ao endereço IP do **CLIENTE**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

7.1. É de inteira responsabilidade do CLIENTE: (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 CLIENTE ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

7.2. 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.

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

7.4. O CLIENTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, dentre os quais os arrolados no item 6.4 deste instrumento, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **PRESTADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

8.1. São deveres do CLIENTE, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014.

8.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no Termo de Adesão.

8.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **PRESTADORA** qualquer eventual anormalidade observada.

8.1.3. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel; (vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e (vii) indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição independentemente de qualquer outra sanção.”

8.1.4. Permitir às pessoas designadas pela **PRESTADORA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.

8.1.5. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

8.2. Salvo se tratar de contrato de link dedicado entre empresas prestadoras de Serviço de Comunicação Multimídia, é vedado ao **CLIENTE** o “Compartilhamento do Acesso”, exceto internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 8.2.3 deste instrumento.

8.2.1. Neste caso, o suporte prestado pela **PRESTADORA** limita-se ao meio de conexão **PRESTADORA** ao **CLIENTE**, isto é, a **PRESTADORA** deve somente informar ao **CLIENTE** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento ficam sob a responsabilidade do **CLIENTE**.

8.2.2. No caso do **CLIENTE** compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaiando responsabilidade alguma à **PRESTADORA**.

8.2.3. Na hipótese do **CLIENTE** descumprir o delineado no item 8.2, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à ANATEL.

8.3. É facultado ao **CLIENTE** alterar a escolha do (s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos não cumpridos serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

8.4. O **CLIENTE** é o único responsável (I) pela obtenção e apresentação à **PRESTADORA** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **CLIENTE** e/ou às suas instalações, (II) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (III) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive à **PRESTADORA**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **CLIENTE** para a execução deste Contrato.

8.5. O **CLIENTE** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **PRESTADORA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

8.6. O **CLIENTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua “rede interna” (meio de conexão à **PRESTADORA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso, bem como pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, firewall, não cabendo à **PRESTADORA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **CLIENTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (internet).

8.7. A **PRESTADORA** poderá utilizar a logomarca e imagem do **CLIENTE**, desde que autorizada previamente, para fins de divulgação nas suas redes sociais, bem como ações de marketing, home page, cartazes, etc., como forma de demonstrar que o **CLIENTE** é usuário dos serviços desta. Tal autorização virá discriminada no Termo de Adesão.

CLÁUSULA NONA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

9.1. É vedado ao **CLIENTE** utilizar 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 **PRESTADORA** 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 da **PRESTADORA** ou de terceiros;

g) Obter software ou informação de qualquer natureza amparada por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;

h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **PRESTADORA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à Internet.

i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) 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 prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como “spam” ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **PRESTADORA** e/ou reiteradas reclamações de assinantes.

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.

k) A divulgação de imagens e ideias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **CLIENTE** ou de terceiros.

l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **PRESTADORA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **CLIENTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

9.2. O **CLIENTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **PRESTADORA**, pelo descumprimento desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que o **CLIENTE** remunerará a **PRESTADORA** nos valores e condições de pagamento ajustados no e condições de pagamento ajustados no “Termo de Adesão”.

10.2. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: “(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.”

10.3. O valor da mensalidade será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IPCA, 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.

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

10.5. O não recebimento da cobrança pelo **CLIENTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **PRESTADORA**, por intermédio de sua Central de Atendimento ou de Relacionamento local.

10.5.1. Os boletos para pagamento serão encaminhados ao **CLIENTE**, por meio impresso ou eletrônico, facultando-se, também, a solicitação de segunda via nos mesmos moldes da primeira e adimplidos na instituição bancária respectiva, vedado o pagamento na sede da **PRESTADORA**.

10.6. O atraso no pagamento em período superior a 15 (quinze) dias poderá implicar, a critério da **PRESTADORA**, mediante prévia comunicação ao **CLIENTE**, na redução da velocidade e na suspensão parcial e total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

10.7. Prolongados os atrasos previstos no item 10.6 da presente Cláusula, poderá a **PRESTADORA** optar pela rescisão do presente instrumento, com aplicação da penalidade prevista no item 12.2, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS DESCONTOS COMPULSÓRIOS

11.1. Em casos de paralisação total dos serviços, à exceção das hipóteses previstas no item 6.4, cumprirá à **PRESTADORA** conceder ao **CLIENTE** desconto, a ser aplicado na próxima cobrança de mensalidade, proporcionalmente às horas interrompidas, ou fração superior a 30 (trinta) minutos, em relação ao total de horas do mês, conforme o seguinte cálculo:

Desconto = Valor da Mensalidade de Conexão X Horas de Interrupção/1440

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

12.1. O presente contrato vigorará pelo prazo descrito no Termo de Adesão, sendo renovado automaticamente por iguais e sucessivos períodos caso qualquer das partes não se manifeste em sentido contrário com antecedência de 30 (trinta) dias do término do prazo.

12.1.1. O CLIENTE declara ter sido informado, de forma clara e inequívoca, sobre a possibilidade de contratação de plano sem fidelização, optando livremente pela adesão ao plano com fidelidade, ciente dos benefícios e condições oferecidos.

12.2. Caso o CLIENTE efetue o cancelamento dos serviços de forma antecipada, poderá fazê-lo a qualquer tempo, sem necessidade de aviso prévio, ficando sujeito ao pagamento da multa rescisória correspondente a 30% sobre as parcelas vincendas, como forma de reembolsar investimentos realizados pela PRESTADORA.”

12.3. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, qualquer das partes poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo, mediante notificação prévia, em caso de descumprimento de quaisquer obrigações ou deveres assumidos pela outra parte neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

12.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA**, sem quaisquer ônus a quaisquer das partes, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de link da prestadora de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da continuidade da prestação do serviço.

12.5. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ANATEL

14.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br/>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos n.os. 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

14.2.1. Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

14.2.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 23122264.
14.2.3. Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070940.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1 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 de Caucaia/CE, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Caucaia/CE, .

**JACKSON DAVID VIEIRA
SMART SOLUÇÕES LTDA**