

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO A INTERNET

## DAS PARTES

De um lado, **INTERLINK SOLUÇÕES EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no C.N.P.J. SOB Nº 26527145/0001-39, com sede a Rua Maranhão, 283 – Parque Santa Rita de Cássia – CEP 06700600 – Cotia – SP, autorizada pela Anatel para explorar o serviço de comunicação multimídia através do ato 10824 de 01 de Agosto de 2017, Telefone **(11) 4259-0147**, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, nos termos do seu contrato social, e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## **DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

1.1 - Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE CONTRATAÇÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado, obriga o **CONTRANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados por cada parte.

1.2 - Serviços de provimento de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos "Serviços de Valor Adicionado", que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.3 - Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços também objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.4 - A prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico "Serviço de Valor Adicionado", que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.4.1 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500062916201735 (Ato Autorizador nº 10824, publicado no D.O.U. em 01.08.2017).

1.4.2 - 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; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 272, de 9 de agosto de 2001, e demais normas aplicáveis.

## **OBJETO DO CONTRATO**

2. A **CONTRATADA** coloca disposição do **CONTRATANTE**, durante o tempo de vigência do contrato, o serviço individual de provedor de internet na velocidade escolhida pelo **CONTRATANTE**.

2.1. A **CONTRATADA** garante a Banda (taxa de transmissão) conforme regulamentação ANATEL Novembro/2014 – Taxa de Transmissão Média Mensal (download e upload) 80% da taxa de transmissão máxima contratada, e Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload) 40% da taxa de transmissão máxima contratada pelo assinante.

2.2 É obrigatória a apresentação de documentos originais para habilitação do acesso a internet, na falta de qualquer dos documentos a instalação somente será realizada após a apresentação na empresa dos documentos faltantes.

## **CONDIÇÕES EXIGIDAS DO CONTRATANTE PARA O ACESSO**

3. Providenciar todas as obras necessárias a disponibilização das condições físicas do imóvel à instalação do sistema de Internet, arcando com todos os custos dela decorrentes, cabendo ao assinante, outrossim, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas. Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE** para acesso à internet, devem ser utilizados exclusivamente para os fins e endereços (sendo que o endereço de instalação tem que ser necessariamente o mesmo dos dados cadastrais) para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

## **SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO NOS SISTEMAS**

4. O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que todo e qualquer suporte via atendimento telefônico será realizado pelos telefones constantes da página de suporte do site da **CONTRATADA**, sem direito à utilização do sistema gratuito de telefonia, assumindo integralmente os custos de ligações locais e/ou interurbanas. O serviço de suporte prestado via e-mail será gratuito para o **CONTRATANTE**;

4.1 - O suporte técnico prestado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** observará os limites do objeto deste contrato;

4.2 - Se houver necessidade de ir até o local, a empresa tem o prazo de Até 48 horas. ([Art. 25, §1º](#) da Resolução nº 574/2011 da Anatel) para estar atendendo a solicitação;

4.3 - A **CONTRATADA** poderá fazer manutenção em seus sistemas sem aviso prévio;

4.4 - A **CONTRATADA** não será responsável por qualquer dano ou falta de acesso no caso de manutenção agendada com o **CONTRATANTE** e que não tenha ninguém no local, sendo qualquer outro suporte que o **CONTRATANTE** necessite de sua total responsabilidade.

## **VALORES DE HABILITAÇÃO, MENSALIDADES, REAJUSTES, SERVIÇOS**

5.1 Pelo direito de acesso a internet, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o preço ajustado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, nas condições nele indicadas, sendo que se for necessário fazer medição de sinal será cobrado uma taxa de deslocamento de funcionário para tal serviço, valor esse que em caso de indisponibilidade de sinal não será devolvido e em caso de fechamento de contrato esse valor será considerado a tarifa de habilitação;

5.2 O valor da mensalidade será estipulado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e emitido mensalmente documento de cobrança ao Contratante, devendo ser pagas nas datas de vencimento indicadas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**. A mensalidade será reajustada a cada doze meses com base na variação da IGPM, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. Outrossim, será lícito à **CONTRATADA** reajustar a mensalidade em decorrência de fatos ou circunstâncias imprevisíveis ou alheias a sua vontade, e que importem em variação de seus custos operacionais, de modo a tornar este contrato excessivamente oneroso ou que resultem em desequilíbrio contratual.

## **DA RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE**

6. O **CONTRATANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da utilização da **CONTRATADA** em seu nome e/ou com a sua senha ("password"), devendo tomar todas as medidas necessárias para **IMPEDIR** a utilização de sua senha por **QUAISQUER** terceiros;

6.1. A **CONTRATADA** não será responsável pelo uso indevido ou inapropriado dos softwares e/ou de quaisquer produtos e/ou serviços, utilizados por parte do **CONTRATANTE**, ai incluindo técnicas de "spam", "hacking", "cracking", "phreaking", "D.O.S." e mecanismos análogos, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pelo **CONTRATANTE** ou por qualquer terceiro em decorrência deste uso indevido ou inapropriado, concordando o **CONTRATANTE** em manter a Bit Turbo livre e isenta de qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes de demandas relacionadas ao disposto nesta cláusula;

6.2. O **CONTRATANTE** será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar endereços de máquinas, protocolos, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, e utilizar técnicas furtivas denominadas "spoofing" no jargão da Internet, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **CONTRATADA** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CONTRATANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados;

6.3. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelas transações comerciais efetuadas on-line ou na Internet, as quais serão de inteira responsabilidade de quem disponibilizar os produtos ou serviços;

6.4. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do **CONTRATANTE** provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões, ou mesmo queima de fonte de alimentação por variação de tensão de entrada ou mau uso, sendo introduzida em tensão de entrada diferente da tensão suportada, ou manuseio errado da mesma;

6.5. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por eventuais interrupções ou instabilidades nos sistemas responsáveis por prover o acesso físico do **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** e/ou desta para com a Internet, estando estes sistemas fora da área de gerenciamento da **CONTRATADA**, cabendo a operadora de telecomunicação ou empresa análoga responsável pelo sistema de acesso físico, que o restabeleça, sem que qualquer ônus ou encargo seja gerado a **CONTRATADA**, por não

ter a mesma possibilidade técnica de ingerir no sistema de telecomunicações autônomo mantido por terceiros;

6.6. Os equipamentos utilizados na instalação em comodato, sendo que, no caso de rescisão contratual o assinante deverá **RESTITUIR a CONTRATADA**, em sua sede, os equipamentos e bens que lhe haviam sido entregues. No caso dos equipamentos serem danificados por terceiros, extraviados ou furtados, o assinante terá a obrigação de restituí-los a empresa;

6.7. A **CONTRATADA** não garante a ausência de vírus nos conteúdos, bem como de outros elementos nocivos que possam produzir alterações em seu sistema informático (software e hardware) ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados em seu sistema informático;

6.8. A **CONTRATADA** não oferece nem comercializa informação, conteúdos e serviços disponíveis nas páginas externas, nem os controla (como por ex. site proibidos para menores, jogos de azar, lotofácil, etc).O usuário deve ter a máxima prudência na utilização da informação, conteúdos existentes nas páginas externas;

6.9. A **CONTRATADA** se exime de toda responsabilidade se o usuário desrespeitar quaisquer leis vigentes bem como dos direitos autorais e de propriedade intelectual;

6.10. Além de infração contratual, essas práticas constituem ilícitas civis e penais, contrariando, também a legislação relativa a direitos autorais, de propriedade de terceiros, sujeitando-se o infrator às condições legais decorrentes.

## **DURAÇÃO DO CONTRATO E INSTALAÇÃO**

7. Este contrato tem período de vigência de 12 meses, sendo renovado automaticamente após esse período caso não haja solicitação de rescisão;

7.1. O prazo de instalação do serviço de internet é de até 15 dias úteis, podendo sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: cliente não disponibilize local e/ou computadores adequados para a ativação, força maior, como instabilidade climática; atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atraso na entrega de equipamentos necessários, outras hipóteses que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**;

7.2. Caso a instalação seja feita em condomínio residencial e ou comercial, toda e qualquer responsabilidade deste, fica somente a cargo da **CONTRATADA** e do **CONTRATANTE**.

## **DO PAGAMENTO**

8. Pelo direito de acesso a Internet Banda Larga, o assinante pagará a **CONTRATADA**, o preço ajustado na proposta do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, nas condições naquela indicadas. O assinante deverá efetuar os pagamentos das mensalidades através de documento de cobrança emitido pela **CONTRATADA**;

8.1. A tarifa de habilitação na assinatura do contrato é paga uma única vez em documento de cobrança, que em caso de rescisão do contrato não será devolvido;

8.2. Para serviços extras a prestação de serviço de Provedor de Internet, consulte tabela de serviços vigente no período;

8.3 A mensalidade só será cobrada à partir do mês seguinte ao da instalação e deverá ser cobrada na data do vencimento estabelecido em contrato. Os pagamentos poderão ser efetuados em qualquer agência bancária, lotérica ou aplicativos para tais finalidades, sendo que após o vencimento será cobrado juros e o não pagamento ocasionará a interrupção dos serviços. Atraso superior à 15 (quinze) dias do pagamento das mensalidades por parte do assinante implicará no imediato bloqueio parcial (diminuição da velocidade), podendo ser protestado em cartório, e seus dados incluídos nos órgão de proteção ao crédito após 60 dias;

8.4. O atraso no pagamento de qualquer das parcelas do preço da tarifa de habilitação e/ou mensalidades em seu respectivo vencimento acarretará a incidência de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora de 0,033% ao dia, calculados sobre o valor total atualizado do débito;

8.5. A eventual tolerância da **CONTRATADA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interceptada como nova contratação. A alegação de não recebimento, pelo assinante, do documento de cobrança, não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento, devendo este entrar em contato com a empresa para ser orientado como proceder ao pagamento;

8.6. O assinante que não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, solicite à **CONTRATADA** sua decisão, com antecedência mínima de 30 dias por escrito devendo durante esse período cumprir integralmente com as obrigações estabelecidas neste contrato;

8.7 No caso de rescisão contratual fica o **CONTRATANTE** comprometido a quitar todos os débitos em aberto e recolher em favor da **CONTRATADA** o valor de **R\$ 300,00** caso tenha rescindido o contrato dentro do período de vigência (12 meses), valor esse referente a instalação, desinstalação e a análise do equipamento por possíveis danos causados.

## **DO REGIME TRIBUTÁRIO**

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

## **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

10. É facultado à **CONTRATADA** proceder as adequações, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia de sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado das referidas evoluções sempre por email e ous sms e ou whatsapp;

10.1. É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA**, desde que haja viabilidade técnica, a migração da velocidade pela qual optou no ato da adesão;

10.2. Na hipótese de migração a cobrança dos valores relativos a nova velocidade será feita "pro-rata-die", a contar da data da migração;

10.3. O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** é responsável única e exclusiva pela prestação do Serviço de Provedor de Acesso a Internet, não tendo nenhuma responsabilidade por danos eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE** associados à utilização do serviço;

10.4. Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial;

10.5. O **CONTRATANTE**, neste ato, autoriza expressamente a **CONTRATADA** a enviar ao **CONTRATANTE**, emails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou promoções da **CONTRATADA**. Tais permissões podem ser revogadas pelo **CONTRATANTE** a qualquer momento através de solicitação feita por meio da Central de Relacionamento.

10.6. O número da Central de Relacionamento da CONTRATADA é (11) 4259-0147 e o site é [www.itltelecom.com.br](http://www.itltelecom.com.br)

10.7. Os números telefônicos da Anatel, endereço e site são:

End. SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H  
CEP 70.070-940 Brasília - DF  
TEL. (61) 2312-2000

Atendimento ao Usuário  
Assessoria de Relações com o Usuário - ARU  
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF  
CEP 70.070-940 - TEL (61) 2312-2264  
Central de Atendimento Tel. 133

## **DO FORO**

11. O Contrato é regido pelas Leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrente, o foro da comarca de Taboão da Serra, SP.

---

Interlink Soluções em Telecomunicações LTDA ME