

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

DAS PARTES

Pelo presente, **WIKINET TELECOMUNICAÇÕES LTDA - ME**, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o n.º 24.546.852/0001-47, sediada na SGAS 616 - Lote 116/117, S/N, Asa Sul, Sala 109, Bloco B, CEP 70200-760, na cidade de Brasília, no Distrito Federal, autorizada pela Anatel para exploração do serviço de comunicação multimídia pelo Ato nº 1.395, de 17 de Maio de 2016, neste ato representada nos termos de seu Estatuto Social, doravante designada **PRESTADORA**, coloca à disposição de seu **CLIENTE**, devidamente qualificado no Termo de Adesão a este instrumento, após a assinatura do referido termo ou aceitação eletrônica deste contrato, 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 do mesmo.

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

1.1. Constitui objeto deste instrumento, tornar disponível ao **CLIENTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

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, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.

1.3. A prestação do SCM será realizada diretamente pela **PRESTADORA**, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com outorga SCM nos termos do Ato nº 1.395/2016, com telefone de atendimento n.º (61) 3246-7227, disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, endereço eletrônico <http://www.wikinet.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 operadora 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 poderá se dar de forma estática ou dinâmica, a critério da **PRESTADORA**.

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

3.1. A partir da aceitação deste instrumento, o **CLIENTE** adquire o direito de utilizar o serviço, na modalidade contratada, em conformidade com o Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.1.1. Estando o imóvel do **CLIENTE** dentro da área de cobertura, 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

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

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 ao Termo de Adesão.

3.1.2. O prazo para ativação do circuito, constante do Termo de Adesão, 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 para somente 01 (um) equipamento do **CLIENTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pelo contratante.

3.1.4 É vedado ao **CLIENTE** de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.

3.1.5 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, bonificações de horas, períodos de testes, isenção de taxas, 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 retirarem, 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 adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais *modem*, adaptador de rede, receptor de satélite, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, 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. O **CLIENTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **PRESTADORA**, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.

3.8. 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.**

3.8.1 Ao cadastrar-se, o **CLIENTE** deverá registrar sua senha de acesso ao serviço objeto deste Contrato, a qual poderá ser posteriormente alterada, a qualquer tempo, mediante o fornecimento dos dados do **CLIENTE**.

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

3.9. 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, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por **FIDELIDADE** vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **CLIENTE** pagará a **PRESTADORA** a taxa de transferência vigente na ocasião.

3.10. É imprescindível a presença do **CLIENTE** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **CLIENTE**. 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 pelo **CLIENTE**, ficando o mesmo 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, ficam, desde já, a **PRESTADORA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

3.11. 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 eletroeletrônicos 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 exigidos.

CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS.

4.1. A **PRESTADORA** disponibilizará ao **CLIENTE**, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no "Termo de Adesão", os quais além de viabilizar a conexão, possuem entrada para um "chip" que poderá ser contratado junto a Operadoras autorizadas ao Serviço Móvel Pessoal, e, assim, possibilitará a redundância do acesso em caso de queda do link ora adquirido.

4.2. O **CLIENTE** ficará responsável pelos equipamentos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, se responsabilizando a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

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 relacionados no "Termo de Adesão" 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** renuncia, 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

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

5.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico 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**, 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 em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

5.1.2. 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 telefone.

5.2. A **PRESTADORA** terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas contadas da reclamação feita pelo **CLIENTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento, podendo ter o **CLIENTE** um atendimento imediato, dependendo de disponibilidade momentânea dos técnicos da **PRESTADORA**, ou ser estendido, na superveniência das hipóteses elencadas no item 6.6. deste instrumento.

5.3. Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **PRESTADORA** terão somente o objetivo de auxiliar os **CLIENTES** na solução de problemas relacionados À acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores) e cadastro (esclarecimentos).

5.3.1. Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, o **CLIENTE** deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que esta sem acesso.

5.4. A conduta do **CLIENTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **PRESTADORA** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

5.5. 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 às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

5.6. A **PRESTADORA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **CLIENTE** não forem compatíveis ou conhecidos 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.

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, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: "(i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus **CLIENTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **CLIENTES**; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.”

6.1.3 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, somente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

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*) atribuído ao **CLIENTE**, mediante prévia comunicação, exclusivamente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**.

6.4. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em kbps (quilo bits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido. A **PRESTADORA** utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - *Internet*, não havendo garantias quando os dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego, devendo, no entanto, estar de acordo com as Resoluções 574 e 575/2011 da ANATEL.

6.5. 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.

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

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

6.6.2. Motivos de força maior ou casos fortuitos;

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

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

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

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

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

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.

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.

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

7.4 – O **CLIENTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, 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 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações:

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 – Sem prejuízo na legislação aplicável, tem direito o **CLIENTE** aos direitos contemplados no Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n.º 632 da ANATEL.

8.3. É facultado ao **CLIENTE** o “Compartilhamento do Acesso”, desde que seja feito 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 8.3.3 deste instrumento.

8.3.1. Neste caso, o suporte prestado pela **PRESTADORA** limita-se ao meio de conexão fornecido 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**.

8.3.2 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 recaindo responsabilidade alguma à **PRESTADORA**.

8.3.3 Na hipótese do **CLIENTE** descumprir o delineado no item 8.3, 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.

8.4. É facultado ao **CLIENTE** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

8.5. 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.

8.7. 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.

8.8. 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. O **CLIENTE** é o único responsável 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*).

CLÁUSULA NONA – DOS PLANOS DE SERVIÇO

9.1. Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

9.2. A **PRESTADORA** se reservam ao direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

9.3. O **CLIENTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **PRESTADORA** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

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

9.5. O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução ANATEL n°. 614/2013, será disponibilizado previamente ao **CLIENTE**, e constará do “Termo de Adesão”, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FIDELIDADE.

10.1. A **PRESTADORA** faculta ao **CLIENTE** a fidelização ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

10.2. Pelo Plano de **FIDELIDADE**, a **PRESTADORA** poderá oferecer ao **CLIENTE**, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, a serem definidos no “Termo de Adesão” e no “Contrato de Permanência”, mediante o compromisso de permanência na base de **CLIENTES** da **PRESTADORA**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

10.2.1 Na hipótese de o **CLIENTE** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha a substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da opção de **FIDELIDADE** cujo benefício concedido inclua também a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.

10.2.2. Durante a vigência da **FIDELIDADE**, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de **FIDELIDADE**, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 10.2.1 acima.

10.3. Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **PRESTADORA**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **PRESTADORA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS– DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO

11.1. O **CLIENTE** poderá estar sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

- a) Cada faixa de velocidade disponibilizada possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados franquia de dados;
- b) A critério das **PRESTADORA**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;
- c) O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **CLIENTE** durante todo mês;
- d) A utilização do serviço, pelo **CLIENTE**, que extrapole o limite da franquia contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultado ao **CLIENTE** adquirir, se disponível, através da Central de Atendimento ou do site da **PRESTADORA**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.

12.1. É defeso 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;

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

- 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 amparado 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 **CLIENTES**.
- 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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1 - 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 "Termo de Adesão".

13.2 - 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 – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, 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."

13.3 - O valor da mensalidade, prevista "Termo de Adesão", será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IGP-M, 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.

13.4 - 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.

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

13.5 - 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 n° (61) 3246-7227 ou pelo endereço eletrônico <http://www.wikinet.com.br/central> ou de sua Central de Relacionamento local.

13.5.1 - Os boletos para pagamento serão encaminhados ao **CLIENTE**, por meio eletrônico, facultando-se, também, a retirada de 2ª via no endereço eletrônico <http://www.wikinet.com.br/central> ou solicitação via e-mail e adimplidos na instituição bancária respectiva, facultado o pagamento na sede da **PRESTADORA**.

13.6 - O atraso no pagamento em período superior ao determinado pela Resolução n°. 632 da ANATEL, 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.

13.7 - Prolongados os atrasos previstos no item 13.6 da presente Cláusula, poderá a **PRESTADORA**, nos moldes preconizados pela Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

14.1 - O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **CLIENTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

14.2 - Na hipótese de o **CLIENTE** optar pela opção “Fidelidade” do serviço ora contratado, o “Contrato de Permanência” vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **PRESTADORA** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

14.3 - Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de “Fidelidade”, mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **CLIENTE**:

14.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **CLIENTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

14.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **PRESTADORA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **CLIENTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidos neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

14.3.3. O **CLIENTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **PRESTADORA**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

14.3.4. Caso o **CLIENTE** requeira o cancelamento do serviço depois do pagamento da mensalidade do mês em curso, o mesmo continuará disponível até o último dia do respectivo mês, não havendo possibilidade de pedir devolução do valor proporcional aos dias restantes para completá-lo.

14.3.5. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **PRESTADORA**, 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 operadora de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.

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

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DAS PENALIDADES

15.1 - 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 SEXTA – DA ANATEL

16.1 - 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:

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

16.2.2 - 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) 2312-2264.

16.2.3 - Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

17.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Brasília - DF, 13 de Outubro de 2016.



WIKINET TELECOMUNICAÇÕES LTDA – ME
PRESTADORA

 contato@wikinet.com.br

 www.wikinet.com.br

 (61) 3246-7227