



CNPJ 10.341.603/0001-00

ANEXO I – DADOS CADASTRAIS DO ASSINANTE E PROPOSTA DE ADESÃO Nº %termo%

I – DADOS DO CLIENTE

Nome/Razão Social: %nomecliente%	Cpf/cnpj:%cpfcliente% Rg: %rgcliente%
Endereço: %enderecorescliente%, %numerorescliente%	Bairro: %bairrorescliente%
Cidade: %cidaderescliente%, UF: %estadocliente%, Cep: %cepcliente%	Fone1: %fonecliente%, Fone2: %celularcliente%
Login: %logincliente%, E-mail: %emailcliente%	

Observação: cópia de comprovante de residencia, CPF, RG ou CARTEIRA DE MOTORISTA (anexar ao termo)

II - SERVIÇOS

A (X)	Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) via tecnologia 802.11
B (X)	Serviço de Conexão à Internet (SCI), mais o SCM (acima descrito)

III – PLANOS, VELOCIDADES E PREÇOS

MENSALIDADES (R\$) (%)

Plano	Velocidade até	SCM	SCI	Total
A ()	400 Kbps – quatrocentos quilo bits por segundo	R\$ 10,00	R\$ 39,90	R\$ 49,90
B ()	600 Kbps – seiscentos quilo bits por segundo	R\$ 10,00	R\$ 52,00	R\$ 62,00
C ()	800 Kbps - oitocentos quilo bits por segundo	R\$ 10,00	R\$ 62,00	R\$ 72,00
D ()	1024 Kbps - um mil e vinte e quatro quilo bits por segundo	R\$ 10,00	R\$ 72,00	R\$ 82,00
E ()	2048 Kbps - dois mil e quarenta e oito quilo bits por segundo	R\$ 10,00	R\$ 120,00	R\$ 130,00
F ()	4096 Kbps - quatro mil e noventa e seis quilo bits por segundo	R\$ 10,00	R\$ 170,00	R\$ 180,00
G ()	8192 Kbps - oito mil cento e noventa e dois quilo bits por segundo	R\$ 10,00	R\$ 210,00	R\$ 220,00
P. Escolhido:	%plano de acesso%	10% do total	90% do total	R\$ %valor%

IV - FORMAS DE PAGAMENTO E DATAS PARA COBRANÇA

A ()	Boleto Bancário via E-mail supracitado	()01	()05	()10
B ()	Boleto Bancário no Endereço supracitado	()15	()20	()25
C ()	Carnê 6 ()semestral 12 ()Anual	()28		
DATA	ESCOLHIDA: dia %diavencimento%			

O cliente supracitado declara-se de acordo com as condições estipuladas acima. FACNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA - ME está devidamente autorizada a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com base no TERMO PVST/SPV N.º 310/2011-ANATEL. Esta proposta está sujeita à viabilidade técnica do serviço e opções de planos disponíveis na sua região. O contrato integral de auto-adesão aos serviços SCM encontra-se disponível no site <http://www.facnet.com.br/contrato.pdf>. O cliente autoriza o faturamento do pedido acima, nas condições de preços e forma de pagamento aqui pactuado. No caso de atraso será cobrada multa de 2% sobre o valor da fatura, além de juros de mora de 1% ao mês. A partir de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura estará sujeito a corte do sinal. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o ASSINANTE poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço. Sobre sua velocidade: Assim como todos os demais serviços de Internet Banda Larga, que utilizam tecnologia wireless, a FACNET TELECOMUNICAÇÕES não possui garantia da velocidade contratada durante todo o período de utilização. As velocidades informadas nos planos são as máximas possíveis de acordo com a versão do produto, e não representam diretamente a velocidade típica do serviço, que varia de acordo com vários fatores alheios ao controle da FACNET TELECOMUNICAÇÕES como: congestionamento da Internet, rede interna da sua residência ou escritório, configuração do seu computador e do seu transceptor wireless, capacidade dos websites que você acessa etc. O boleto bancário será enviado para o e-mail acima declarado ou no endereço listado acima deste.

Central de Atendimento ao usuário FACNET TELECOMUNICAÇÕES: 0800-643-5560 ou 67 3565-5560

Central de Atendimento ANATEL: 1331

Aceito a proposta, Data do Cadastro: %datacadastro%

Cliente: %nomecliente% Cpf/cnpj:%cpfcliente%

Agente Autorizado: FACNET TELECOMUNICAÇÕES

TERMO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS SCM E/OU SCI Nº %termo%

I – **FACNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME**, empresa autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL - a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), conforme ato nº 3.610 de 30 de Maio de 2011, publicado no diário oficial da União (DOU) em 08 de Junho de 2011, inscrita no CNPJ sob o número 10.341.603.0001/00, estabelecida à Rua João Valeriano Duarte, nº 1.187, Bairro Chácara Boa Vista, Cidade de Aparecida do Taboado - Estado de Mato Grosso do Sul, CEP: 79.570.000, neste ato representada por (Alberto Rodrigues de Souza), inscrito no CPF 898.658.041-15 e (Edilaine Nogueira da Silva Souza), inscrito no CPF 870.567.041-15 doravante denominada **PRESTADORA**. E a pessoa tipo (jurídica ou física) **nome:%nomecliente%**, **Endereço:%enderecoresciente%**, **%numeroresciente%**, **bairro:%bairroresciente%**, **Cidade:%cidadesresciente%**, **UF:%estadocliente%**, **Cep:%cepcliente%**, **Cpf/cnpj:%cpfcliente%** **Rg:%rgcliente%**, têm justos e acordados as cláusulas e condições que mutuamente aceitam.

a) **PRESTADORA**: pessoa jurídica que mediante autorização expedida pela ANATEL presta o SCM;

b) **ASSINANTE**: é a pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA** para fruição do SCM, segundo os termos e condições estabelecidas no presente contrato;

c) **PROVEDOR**: é pessoa jurídica legalmente constituída, detentora do meio físico confinado constituído de equipamentos capazes de fornecer informações multimídia relacionadas, de vídeo e áudio e rotear as solicitações dos usuários do serviço de internet às redes de destino que contém as informações, através da infra-estrutura da **PRESTADORA**, possibilitando o acesso à rede mundial de computadores – internet.

Cláusula Primeira – Do Objeto

Constituem objeto do presente contrato:

1. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, por meio de rede Wireless (sem fio), em tecnologia "Spread Spectrum utilizando radiofrequência de radiação restrita em 2.4 GHz a 5.8 GHz a qual o **ASSINANTE** obterá acesso à Internet do tipo Banda Larga.

2. O Serviço de Comunicação Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a **ASSINANTES** dentro de uma área de prestação de serviço.

Cláusula Segunda – Do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)

1. O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, entretanto poderá ser interrompido eventualmente para:

(I) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso;

(II) casos fortuitos ou força maior;

(III) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços;

(IV) falta de fornecimento de energia elétrica para o sistema da **PRESTADORA**;

(V) interrupção ou suspensão dos serviços pela concessionária dos serviços de telecomunicações;

(VI) ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à Internet.

2. A **PRESTADORA** não se responsabiliza por quaisquer danos e/ou prejuízos decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos nos itens acima, ou daqueles em que a **PRESTADORA** não tenha concorrido exclusivamente para a realização do dano e/ou prejuízo.

3. As velocidade de downloads (receber arquivos) e de uploads (enviar arquivos) ora disponibilizada ao **ASSINANTE** será a informada na ficha de adesão anexo a este contrato. O **PRESTADORA** garante 10% (dez por cento) daqueles valores devido às perdas e interferências existentes entre o sistema da **PRESTADORA** e o equipamento de recepção do **ASSINANTE**, como também as configurações de hardware (parte física) e software (parte lógica) do computador onde está instalado o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

Cláusula Terceira – Cumprindo o disposto no art. 46 da RESOLUÇÃO N.º 272 / ANATEL, DE 9 DE AGOSTO DE 2001, devem constar do contrato de prestação do serviço com o **ASSINANTE**:

CAPÍTULO II

Dos Parâmetros de Qualidade

Art. 47. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações aos seus **ASSINANTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **ASSINANTES**;

VI - número de reclamações contra a **PRESTADORA**;

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.

CAPÍTULO III

Dos Direitos e Obrigações da **PRESTADORA**

Art. 48. Constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

Art. 49. Quando uma **PRESTADORA** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra **PRESTADORA** de SCM ou de **PRESTADORAS** de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da **PRESTADORA**.

Art. 50. É vedado à **PRESTADORA** condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

Parágrafo único. A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

Art. 51. A **PRESTADORA** deve manter um centro de atendimento telefônico para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Art. 52. A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 53. Face as reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES** a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes **ASSINANTES** poderá ser objeto de diligência da ANATEL.

Art. 54. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos **ASSINANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos **ASSINANTES** deverá ser comunicada à ANATEL com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

Art. 55. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a obrigação de:

I - não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

II - tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas à preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

III - descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

IV - tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

V - prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;

VIII - prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de **ASSINANTES** e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IX - manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

X - manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

Art. 56. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a ANATEL poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 57. A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

Art. 58. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a **PRESTADORA** se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas **PRESTADORAS** de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da ANATEL, de 5 de agosto de 1999.

CAPÍTULO IV

Dos Direitos e Deveres dos **ASSINANTES**

Art. 59. O **ASSINANTE** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I - de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma **PRESTADORA**;

II - à liberdade de escolha da **PRESTADORA**;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

- V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;
- IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela **PRESTADORA**;
- XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Art. 60. Constituem deveres dos **ASSINANTES**:

- 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, observada as disposições deste regulamento;
- IV - providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;
- V - somente conectar à rede da **PRESTADORA**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL.

Art. 61. Do Cadastramento

- I. O **ASSINANTE**, no ato de seu cadastramento, fornecerá à **PRESTADORA** seus dados pessoais, bem como definirá seu nome de **ASSINANTE** ("username") e sua senha de acesso ("password"), que serão sua identificação junto à **PRESTADORA** para acesso à área do **ASSINANTE** ("minha conta"), no "site" da **PRESTADORA**.
- II. O **ASSINANTE** deverá sempre informar, quando de seu cadastramento, informações verdadeiras, atualizadas e completas, sendo facultado à **PRESTADORA** verificar a validade e veracidade das informações.
- III. O **ASSINANTE** deverá, ainda, manter sempre atualizadas suas informações cadastrais.
- IV. Caso os dados informados pelo **ASSINANTE** no momento do cadastramento estejam errados ou incompletos, poderá a **PRESTADORA** requerer as atualizações ou complementações que se fizerem necessárias.
- V. Caso o **ASSINANTE** não atenda o requerimento da **PRESTADORA**, esta poderá negar a venda, suspender ou cancelar automaticamente, independente de comunicação, o Serviço objeto deste contrato.

Cláusula Quarta – Infra-Estrutura do Acesso

1. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) reger-se-á de acordo com os termos do presente contrato, normas vigentes e demais condições estabelecidas ou que vierem a ser definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.
2. A **PRESTADORA** fica obrigado a fornecer o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) conforme termo de autorização expedido pela ANATEL, de número 310, de 08 de Julho de 2011, através do processo número 53500.001744/2011 publicado no Diário Oficial da União em 08/07/2011. O termo pode ser encontrado no site <http://www.anatel.gov.br>.
3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) é regida pela Lei nº. 9.472, de 16 de julho de 1997, pelo Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº. 73, de 25 de novembro de 1998, por outros regulamentos, normas e planos aplicáveis ao serviço, pelo termo de autorização celebrado entre a **PRESTADORA** e a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL - e particularmente pela Resolução nº. 272, de 9 de agosto de 2001.
4. Conforme o Capítulo I – Das Condições Gerais – da Resolução nº. 272 de 9 de agosto de 2001 – art. 46 – item III – o número do telefone do Centro de Atendimento ao **ASSINANTE** da **FACNET TELECOMUNICAÇÕES** Provedor de Internet é **0800-643-5560** divulgado através de folhetos promocionais e do endereço eletrônico <http://www.facnett.com.br>.
5. De acordo com o item IV do mesmo artigo, o endereço da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, cuja sede encontra-se em Brasília-DF, SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940, bem como, o endereço eletrônico <http://www.anatel.gov.br>. A biblioteca da Anatel, localiza-se na sede, em Brasília, no Bloco F - Térreo, onde os **ASSINANTES** poderão encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia. Informa ainda, o telefone da central de atendimento da Anatel -1331.

Cláusula Quinta – Das Obrigações

I – Compete ao **ASSINANTE**:

1. Adquirir ou utilizar em regime de comodato os equipamentos necessários à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), conforme relação abaixo:
- Antena direcional de grade, 2.4 GHZ, 24dbi. ou antena direcional grade ou disco 5.8, devidamente homologada pela ANATEL.
 - Placa PCI, USB ou PCMCIA de rádio-frequência 2.4 GHZ. ou 5.8GHZ, padrão IEEE 802.11b/g ou Access Point 2.4 GHZ. ou 5.8GHZ, padrão 802.11 b/g/n, ambos homologados pela ANATEL.
 - Cabeamento da antena até o computador
 - Conectores.
 - A disponibilidade do Serviço está sujeita à configuração do equipamento do **ASSINANTE**, que deverá possuir, no mínimo, processador de 1GHz, 256Mb de

memória RAM, interface de rede sem-fio (802.11b), Windows XP e browser Internet Explorer ou Mozilla Firefox.

- Caso este não atenda aos requisitos mínimos de configuração estabelecidos na cláusula anterior, a PRESTADORA não será responsável por eventuais falhas ou má qualidade do Serviço contratado.

2. Os equipamentos acima mencionados estarão exclusivamente servindo à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia da **PRESTADORA**.

3. Providenciar e manter a infra-estrutura necessária para instalação dos equipamentos necessários à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), como cano para fixação da antena, suporte de fixação para o cano, parafusos e buchas ou qualquer outro meio necessário, responsabilizando-se por todos os custos daí decorrentes.

4. Comunicar à **PRESTADORA** o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada nos equipamentos e sistemas que possa comprometer o desempenho do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

5. Não introduzir quaisquer alterações nos equipamentos e sistemas de telecomunicações sem a prévia aquiescência da **PRESTADORA**.

6. Confiar somente à **PRESTADORA** todo e qualquer serviço de reparo e assistência técnica aos equipamentos e configurações do computador que se relacionem com o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

7. Caso haja desconfiguração do computador ou o mesmo vier a ter seu sistema operacional reinstalado decorrente de qualquer ação ou omissão causada por operação indevida do **ASSINANTE** ou inobservância às cláusulas deste contrato, as despesas necessárias à recuperação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) deverão ser integralmente ressarcidas à **PRESTADORA**.

8. Comunicar ao **PRESTADORA** a ocorrência de danos causados aos equipamentos por intempéries da natureza, danos estes de ônus do **ASSINANTE**.

9. Fornecer instalação elétrica adequada ao funcionamento dos equipamentos, inclusive aterramento adequado, de acordo com as especificações técnicas da norma ABNT 5419 ou a que vier substituí-la, se tornando responsável por quaisquer danos causados por descargas elétricas no caso de descumprimento das normas citadas.

10. Não compartilhar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nem efetuar cessão ou transferência de direitos deste contrato, quer total ou parcialmente.

11. Zelar pela segurança e sigilo das informações sob sua responsabilidade, relacionadas com a rede da **PRESTADORA** e/ou serviços da **PRESTADORA**.

12. Pagar na rede bancária ou no local onde a **PRESTADORA** indicar os boletos ou faturas de serviços de telecomunicações referentes ao pagamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que deverá ser repassado à **PRESTADORA**.

II - Compete à **PRESTADORA**:

1. Definir os EQUIPAMENTOS necessários ao funcionamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

2. Garantir a qualidade e o nível do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado pelo **ASSINANTE**.

3. Zelar pela segurança e sigilo das informações sob sua responsabilidade.

4. Instalar e manter em perfeitas condições de funcionamento os meios necessários de acesso às redes de comunicação ao **ASSINANTE**, os quais serão instalados de forma adequada para receber o sinal de transmissão de rádio "spread spectrum", fibras ópticas, pares ou cabos metálicos ou ainda quaisquer outros meios da melhor forma possível, a fim de viabilizar a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM.

5. Prestar todo e qualquer serviço de reparo e assistência técnica aos equipamentos instalados e configurações do computador que se relacionem com o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), como forma de preservação das condições contratuais, da qualidade e do funcionamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

III - Procedimentos:

1. Constatada alguma irregularidade, ou mesmo queda no nível do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado, o **ASSINANTE** deverá fazer contato com a **PRESTADORA** pela Central de Atendimento ao **ASSINANTE** ligando gratuitamente para 0800-643-5560 ou ainda para o telefone (67) 3565-5560 reportando o problema. A **PRESTADORA** terá 24 (vinte e quatro) horas seguinte à comunicação para diagnosticar e dar uma solução ao problema. Findo este prazo e o problema não tendo sido resolvido, deve a **PRESTADORA** prestar os esclarecimentos ao **ASSINANTE**. Em assim sendo, terá ainda a **PRESTADORA** mais 24 (vinte e quatro) horas para a devida implementação da solução. Não havendo solução nesses casos, o valor correspondente às horas paradas desde a comunicação feita pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, será descontado do próximo valor a ser faturado.

2. O deslocamento de técnicos ao local da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) para a prestação de suporte técnico se dará no período entre 8:00hs (oito horas) e 18:00hs (dezoito horas), de segunda à sexta. No sábado de 8:00 (oito horas) às 13:00 (treze horas). Por questões de segurança, serviços como alinhamento de antena, substituição de antena, troca de conectores externos e outros serviços que resultem em subir em telhados, coberturas, muros ou locais semelhantes não serão prestados no período noturno ou quando o técnico presente constatar que não há condições mínimas de segurança para a execução do serviço, sendo reagendado o serviço.

3. Na hipótese de o **ASSINANTE** solicitar à **PRESTADORA** qualquer conserto, reparo ou suporte técnico para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que resulte no deslocamento de técnicos ao local da instalação, e constatado o mau uso do sistema, desconfiguração dos equipamentos utilizados na prestação do serviço, suporte indevido de técnicos ou terceiros não vinculados ou autorizados pela **PRESTADORA**, ou ainda que não existissem falhas ou problemas na prestação do serviço, tal fato acarretará na cobrança do valor referente à visita de assistência técnica, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente junto à **PRESTADORA** do valor vigente na época.

4. Havendo necessidade de reposição de peças para os equipamentos, seu fornecimento será de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**, salvo os casos em que o dano for causado por culpa ou dolo da **PRESTADORA**. A instalação e configuração daquelas ficará a cargo da **PRESTADORA**, que cobrará o valor da mão-de-obra ou quaisquer outros serviços prestados por ele ou até mesmo por terceiros, necessários à solução do problema.

Cláusula Sexta – Da mudança de endereço

Parágrafo único. O **ASSINANTE** poderá requerer à **PRESTADORA** a mudança do local da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), condicionado o atendimento à existência de disponibilidade técnica no novo endereço indicado e ao pagamento de preço ou tarifa correspondente.

Cláusula Sétima – Da suspensão do serviço e do bloqueio do serviço

1. O **ASSINANTE** poderá solicitar à **PRESTADORA** o bloqueio parcial do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e no máximo de 90 (noventa) dias, mantendo seu endereço IP e possibilidade de reativação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) sem a cobrança de nova taxa de adesão.

2. Para requerer o bloqueio parcial do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o **ASSINANTE** não poderá ter nenhum tipo de pendência financeira com a **PRESTADORA**.

3. Ultrapassado os 90 (noventa) dias do bloqueio parcial e não havendo a manifestação expressa do **ASSINANTE** em reativar a prestação do serviço, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será automaticamente CANCELADO sem a necessidade de aviso prévio ao **ASSINANTE**.

4. Ultrapassado os 90 (noventa) dias do bloqueio parcial e havendo o interesse do **ASSINANTE** em continuar com o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), será cobrado nova taxa de adesão e/ou tarifas inerentes ao serviço prestado.

Cláusula Oitava – Da Inadimplência

1. Após 15 (quinze) dias de atraso na mensalidade, a **PRESTADORA** se reserva ao direito de BLOQUEAR parcialmente o provimento do serviço. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o **ASSINANTE** poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço e a utilização do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pelo período que persistir a mora, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos.

2. O **ASSINANTE**, com mensalidade vencida, receberá aviso fônado, por escrito vias CORREIOS ou E-Mail (correio eletrônico) em até 01(um) dias após o vencimento da mensalidade, comunicando do débito em aberto e do bloqueio parcial do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) previsto para a data informada no aviso, por motivo de inadimplência.

3. Efetivado o pagamento na rede bancária, a reativação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do órgão arrecadador à **PRESTADORA**.

4. Efetivado o pagamento no escritório comercial da **PRESTADORA** ou agentes autorizados pela **PRESTADORA**, a reativação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ocorrerá em até 06 (seis) horas após o pagamento.

5. Permanecendo a mensalidade em atraso por mais de 60 (sessenta) dias, o **ASSINANTE** receberá aviso de cobrança alertando para a possibilidade de inclusão do seu nome nos cadastros de proteção ao crédito (SPC, DPC, SERASA, etc), execução legal e rescisão do contrato de prestação de serviço entre o **PRESTADORA** e o **ASSINANTE**.

6. Transcorrido 60 (sessenta) dias de bloqueio parcial por motivo de inadimplência e permanecendo o **ASSINANTE** inadimplente, a **PRESTADORA** poderá rescindir o contrato de prestação de serviço sem prejuízo do recebimento dos valores devidos.

7. A reativação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cancelado por inadimplência, ficará condicionado ao pagamento de eventuais débitos em aberto com a **PRESTADORA**, assim como de nova taxa de adesão, bem como à existência de condições técnicas no endereço indicado pelo **ASSINANTE**.

Cláusula Nona – Da Vigência

Parágrafo único. O presente contrato vigorará por tempo indeterminado, tornando-se vigente a partir da aceitação expressa do **ASSINANTE**, efetivada por meio da assinatura neste contrato e na ficha de adesão.

Cláusula Décima – Dos Preços

1 - A **ASSINANTE** pagará mensalmente à **CONTRATADA** o valor de **ESCOLHIDO PELO CLIENTE NO ANEXO I** referente ao serviço objeto do contrato.

2 - A conta do serviço prestado pela **CONTRATADA** estará à disposição do **ASSINANTE** em local previamente indicado, com no mínimo 3 (Três) dias de antecedência da data de vencimento, através de boleto bancário, caso a **ASSINANTE** não receba o boleto até o vencimento poderá imprimir a 2ª via pela página da FACNET TELECOMUNICAÇÕES através do endereço eletrônico <http://www.facnett.com.br> ou pagar na Loja.

3 - Caso a conta não seja entregue ou disponibilizada no site da FACNET TELECOMUNICAÇÕES no prazo acima determinado, o seu vencimento será postergado pelo mesmo número de dias de atraso.

4- O Não pagamento da mesma em seu vencimento sujeita a **ASSINANTE**, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções: a) Suspensão da prestação dos serviços objetos deste contrato sem prévio aviso. b) Multa e juros de mora, conforme permitido por lei.

5 - O restabelecimento da prestação dos serviços para a **ASSINANTE** fica condicionando ao pagamento de todos os débitos existentes.

6 - Os valores deste contrato poderão ser reajustados com aviso prévio da **CONTRATADA** no prazo mínimo de 30 dias de antecedência do próximo vencimento e após respeitado o período mínimo de 180 dias de contrato.

7 - No caso de impossibilidade do débito das mensalidades de Débito em Conta Corrente, A FACNET TELECOMUNICAÇÕES reserva-se ao direito de emitir contra a **ASSINANTE** um boleto para cobrança dos serviços prestados; junto ao boleto será incluída taxa referente às despesas de manuseio e envio do mesmo.

Cláusula Décima Primeira – Forma e Local de Pagamento

1. Os valores referentes ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) deverão ser pagos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** mensalmente, nas opções de datas pré-definidas pela **PRESTADORA** e indicada na ficha de adesão, no local onde a mesma indicar.

2. Os boletos referentes às mensalidades serão enviados via CORREIOS, E-MAIL (correio eletrônico) ou entregues pessoalmente por funcionários da **PRESTADORA** no endereço onde estiver instalado o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** observar sua caixa de CORREIOS quanto a entrega do boleto de mensalidade e ocorrendo do não recebimento até (no máximo) 05 (cinco) dias antes do vencimento cabe ao **ASSINANTE** entrar em contato com a **PRESTADORA** e solicitar a emissão de 2ª via do boleto de mensalidade.

3. O não recebimento do boleto de mensalidade na data correta para seu pagamento não condiciona o **ASSINANTE** a requerer desconto na mensalidade por possíveis pagamentos em atraso e consequentemente ao pagamento de multa por atraso e mora diária.

Cláusula Décima Segunda – Disposições Gerais e Segurança

I- Disposições Gerais

1. O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado é para uso privativo e exclusivo do **ASSINANTE** e destina-se tão somente ao uso dentro da sua residência.

2. É expressamente proibida a cessão ou a sublocação a terceiros do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), no todo ou em parte, a título gratuito ou oneroso.

3. O uso compartilhado do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) não é admitido, sendo motivo para o cancelamento deste contrato e suspensão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

4. A **PRESTADORA** poderá suspender a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) cuja utilização caracterize descumprimento das condições contratuais estabelecidas entre as partes, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos valores devidos à **PRESTADORA**.

5. A **PRESTADORA** não se responsabiliza por atos de terceiros contra o **ASSINANTE**, que possam resultar em perda de dados, danos a equipamentos e sistemas, ou prejuízos quaisquer, originados de ações de natureza inidônea, intempestiva ou ilegal.

8. Inexiste qualquer responsabilidade da **PRESTADORA**, seja ela legal ou administrativa, em qualquer nível ou situação, pela utilização indevida, ofensiva, antiética, imoral ou ilegal contida em mensagens ou manifestações que possam vir a ser efetuadas pelo **ASSINANTE** através do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ora disponibilizado, respondendo ele (**ASSINANTE**), integral e individualmente, por eventuais danos e prejuízos causados a terceiros, material ou moralmente, ou por infração à regulamentação legal cabível e aplicável ao caso.

9. Os entendimentos mantidos pelas partes deverão ser sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência, cujos entendimentos verbais deverão ser confirmados posteriormente, por escrito, dentro das 72 (setenta e duas) horas úteis seguintes.

10. No período de vigência do contrato, a **PRESTADORA**, de comum acordo com o **ASSINANTE**, terá acesso às dependências do **ASSINANTE** exclusivamente onde estejam instalados os EQUIPAMENTOS, com acompanhamento do **ASSINANTE**, como forma de preservação das condições contratuais, da qualidade e do funcionamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

11. Entende e aceita desde já o **ASSINANTE** que o não cumprimento da obrigação de garantir Largura de Banda (velocidade contratada) e disponibilidade de acesso é plenamente compensado pela concessão de crédito ou desconto em fatura de serviços de telecomunicações ou mensalidades posteriores, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

14. Eventual incorreção no valor da mensalidade cobrado no boleto de mensalidade ou fatura de serviços de telecomunicações deverá ser contestada pelo **ASSINANTE**, por escrito, em até 5 (cinco) dias úteis do seu recebimento. Caso a contestação seja procedente, o prazo de vencimento da mensalidade indicada, será postergado pelos dias correspondentes ao período despendido na correção. Caso a contestação seja improcedente, a mensalidade deverá ser paga com multa e juros correspondentes ao período de atraso.

15. Mediante requisição do **ASSINANTE** a **PRESTADORA** poderá prestar serviços adicionais ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), tais como mudança de

endereço, mudança de instalação interna dos equipamentos, alteração de velocidade entre outros serviços adicionais. Tais serviços adicionais serão cobrados do **ASSINANTE** pelos valores vigentes à época, e que serão devidamente informados pela **PRESTADORA**.

16. Nas relações envolvendo **ASSINANTE** pessoa jurídica, a **PRESTADORA** não responderá por perdas e danos, lucros cessantes, dano emergente ou insucessos comerciais advindos de falhas havidas no serviço objeto deste Contrato, conforme disposição estatuída na parte final do artigo 51, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

II- Segurança

1. Antivírus - É de extrema importância o uso de um bom software Antivírus quando se está conectado à Internet, fazendo downloads, trocando e-mails e arquivos. É essencial que este software seja atualizado regularmente, visando estar protegido contra os novos vírus que surgem a cada segundo. Previna-se, adquirindo e instalando um bom Antivírus em seu computador, mantendo-o sempre ativado e atualizado. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela prevenção de vírus e perda de dados de seu computador pessoal.

2. Firewall Pessoal - É muito importante o uso de um bom software de Firewall em seu computador, quando conectado à Internet. Embora nossa rede tenha uma ótima proteção externa através de IP "Mascarado", ainda temos um pequeno risco. Então, previna-se contra uma invasão de hacker, instalando e ativando um bom firewall em sua máquina. A **PRESTADORA** não se responsabiliza por eventuais invasões em seu computador pessoal, provenientes do não cumprimento desta norma.

3. Compartilhamento de Diretórios do Windows - Tanto em acesso discado convencional quanto em acesso banda larga, mantenha sempre DESABILITADO o compartilhamento de diretórios e impressoras do Windows.

4. "IP Mascarado x IP Válido" - Em nossa rede, utilizamos a técnica de IP "Mascarado", protegendo seu computador contra qualquer ataque de hacker externo via IP. Este IP Mascarado (192.168.x.x) é "invisível" para a Internet Mundial, ou seja, você enxergará toda a Internet, mas ninguém na Internet enxergará seu computador. É muito mais segura que uma conexão discada normal. Nunca forneça o Endereço IP do seu computador a terceiros.

5. Praticamente todas as funções da Internet funcionam em nossa rede (Troca de e-mails, Chat, MIRC, ICQ, Jogos on-line, Músicas e vídeos - via Mídiaplayer ou Realplayer, Shockwave, Flash, etc...), com exceção de algumas poucas aplicações que dependem de um IP válido (IP real) em ambas as pontas da conexão, como Netmeeting e alguns poucos jogos online, mais especificamente os jogos da empresa Blizzard.

Cláusula Décima Segunda - Da desistência

1. O **ASSINANTE** poderá desistir do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), hora especificado na ficha de adesão e devidamente aceito nesta data, mediante assinatura deste contrato de adesão, no prazo de 07 (sete) dias, estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 49, parágrafo único.

2. A mencionada desistência deverá ser realizada através do próprio **ASSINANTE** no escritório comercial da **PRESTADORA** mediante assinatura de termo de desistência.

3. Caso o **ASSINANTE** desista do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sem motivo relevante, e fora do prazo legal previsto no Código de Defesa do Consumidor e especificado no item 1, deverá arcar com 20% (vinte por cento) do valor da primeira mensalidade paga, a título de indenização, por danos materiais e despesas operacionais.

4. Em caso de reembolso ou recompra do equipamento de recepção ou parte dele, adquirido pelo **ASSINANTE** como condição para a fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), dentro do prazo legal para desistência, haverá desconto de 20% (vinte por cento) do valor total do equipamento de recepção a título de taxa de instalação e despesas operacionais com a instalação.

Cláusula Décima Terceira - Da Extinção Contratual

A **PRESTADORA** e o **ASSINANTE** tem garantida a faculdade de terminar este contrato de adesão unilateralmente, a qualquer momento e sem necessidade de justificativa. Neste sentido, qualquer uma das partes poderá comunicar à outra a sua decisão de considerar finalizado o presente contrato informando a data em que deverá se encerrar a efetiva prestação dos serviços.

Cláusula Décima Quarta - Do foro e da aceitação

1. As Partes elegem o foro de Aparecida do Taboado Mato Grosso do Sul), como o único competente para dirimir eventuais questões resultantes da interpretação ou execução do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

2. E por estarem de pleno acordo com as condições supra mencionadas neste contrato, assinam o em duas vias de igual teor e forma.

%cidaderescliente% %estadorescliente% %datacadastro% .

ASSINANTE : _____ **CONTRATADA:** _____