

Folha 01

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial:

Ping.Net Multimídia LTDA - ME

CNPJ:

07.509.386/0001-00

Inscrição estadual:

0860410277

Ato de Autorização- Anatel:

Nº6147, DE 15 DE AGOSTO DE 2018

Endereço:

Rua Dois Irmãos, Nº570

Bairro:

São Jose

Cidade:

Novo Hamburgo

Estado:

RS

CEP:

93530-150

Telefone:

(51)98425-6790

S.A.C

Site:

www.ping.net.br

E-mail:

contato@ping.net.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agencia Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA- DAS DEFINIÇÕES

- 1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:
- 1.2 **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede á Rua SAUS, Quadra 06, Blocos F, 2º Andar, Brasília. Distrito Federal. CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br central de atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias uteis das 8h às 20h.
- 1.3 **ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.
- 1.4 **ASSINANTE**: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para função do SCM.
- 1.5 **CENTRO DE ATENDIMENTO**: Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante.
- 1.6 **PLANO DE SERVIÇO**: Documento que descreve as condições de prestação de serviço quando às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
- 1.7 **PRESTADORA**: Pessoa jurídica que, mediante concessão permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.
- 1.8 **SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMIDIA)**: 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, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de serviço.

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETIVO

- 2.1 O presente **Contrato** tem por objeto a prestação de **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMIDIA (SCM)** pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, cujo **Plano de Serviço e Endereço para Instalação** foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo **ASSINANTE** em **TERMO DE ADESÃO**.
- 2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** e de até **15 (quinze) dias úteis**, contados da data em que o **ASSINANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, sendo que dever-se-á levar se em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições fiscais e técnicas do local para instalação.
 - 2.2.1 Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local de prestação do serviço, fica desde já condicionada a existência de disponibilidade e viabilidade técnica do local da instalação do serviço.

Contrato SCM – PING.NET MULTIMIDIA LTDA – ME - 01 de 11



Firma(s) reconhecida(s) na(s) Fl(s)

1º Tabelionato de Novo Hamburgo



[Handwritten signature]

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- 2.3 Tratando se de condomínio, também será de responsabilidade do ASSINANTE, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.
- 2.4 Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de fora ininterrupta, **24 (vinte quatro) horas por dia, 07 (dias) por semana** incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o termino deste contrato, reservadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA.
- 2.5 Aplicam-se ao presente **Contrato** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes.
 - 2.5.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC)- Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990;
 - 2.5.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT)- Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997;
 - 2.5.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013;
 - 2.5.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de março de 2014;

Parágrafo Único. A PRESTADORA enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº614/2013, nº 632/2014 e nº 574/2011.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente **Contrato** pelo ASSINANTE pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados;

- 3.1.1 Por meio de ASSINATURA de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;
- 3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRONICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**;

Parágrafo Único. Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO DO TERMO DE ADESÃO, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

4 CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

4.1. Constituem **DIREITOS** do ASSINANTE:

- 4.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previsto na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 4.1.2 A liberdade de escolha da PRESTADORA e do Plano de Serviço;
- 4.1.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e função do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- 4.1.4 Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato, suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 4.1.5 A inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- 4.1.6 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Clausula Décima** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela PRESTADORA;
- 4.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- 4.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**;
- 4.1.9 A resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 4.1.10 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 4.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

4.1.12 A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;

4.1.13 A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

4.1.14 A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

4.1.15 A rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

4.1.16 De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

4.1.17 A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

4.1.18 Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

4.1.19 A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

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

4.2 Constituem **DEVERES** dos **ASSINANTES**:

4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.2.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;

4.2.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação observada as disposições regularmente;

4.2.5 Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

4.2.6 Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

4.2.7 Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos necessário para prestação de serviço.

Parágrafo Único: Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem em sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante a apresentação de documentos.

4.2.8 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA** quando for o caso.

4.2.9 Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante a abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a cláusula 7.4 deste contrato;

4.2.20 Fornecer planta hidráulica e elétrica do local onde será realizada a instalação, ou na falta deste, indicar o local onde podem ser feitas as instalações, isentando a **PRESTADORA** por eventuais danos causados em razão de perfuração em lugares indevidos, decorrentes da ausência da planta ou da não indicação do local.

4.2.11 O **ASSINANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

4.2.12 É **VEDADO** ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

4.2.13 O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

A

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

4.2.14 A **PRESTADORA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **ASSINANTE**, a qual exigirá a retratação do **ASSINANTE** no meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Carta de Notificação.

4.2.15 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (correios) para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

4.2.16 Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso e;
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobrança.
- V) mudança de endereço, da parte do assinante.

4.2.17 A Conduta do **ASSINANTE** com os atendentes da **PRESTADORA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

5 CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5.1 Constituem **DIREITOS** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

5.1.1 Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

2º A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.1.3 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

5.2 Constituem deveres da **PRESTADORA**:

5.2.1 É vedada à **PRESTADORA** condicionar oferta referente ao SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao **ASSINANTE** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

5.2.2 A **PRESTADORA** deve manter um **CENTRO DE ATENDIMENTO** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

5.2.2.1 A **PRESTADORA** dispõe do S.A.C 984256790 e endereço eletrônico www.ping.net.br.

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

5.2.4 Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

5.2.5 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 desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

2º O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**;

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

Contrato SCM – PING.NET MULTIMIDIA LTDA – ME - 04 de 11

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- 5.3 Sem prejuízo do dispositivo na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a **OBRIGAÇÃO** de:
- 5.3.1 Não recusar 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 encontra em área geográfica não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;
 - 5.3.2 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
 - 5.3.3 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;
 - 5.3.4 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;
 - 5.3.5 Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
 - 5.3.6 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
 - 5.3.7 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
 - 5.3.8 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacional 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 às suas instalações ou a documentação quando solicitado;
 - 5.3.9 Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
 - 5.3.10 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.
- 5.4 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 tecnologias 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.
- 5.5 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via correio) ou ainda, entrega pessoal.

6 CLÁUSULA SEXTA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

- 6.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:
- 6.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
 - 6.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
 - 6.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
 - 6.1.4 Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
 - 6.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
 - 6.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;
 - 6.1.7 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.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

- 7.1 Sendo os equipamentos necessários para a conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- 7.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);
- 7.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- 7.1.3 Acoplar equipamentos ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.
- 7.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao Artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiro estranho a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre os equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.
- Parágrafo Único:** A manutenção dos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** necessários à prestação de serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **ASSINANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.
- 7.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**.
- Parágrafo Único:** Quando efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.
- 7.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **48 (quarenta e oito)** horas a contar de sua solicitação protocolada.
- 7.5 Não estão previstas neste contrato instalação de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do **ASSINANTE**.
- 7.6 Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionando por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrência alheias à vontade da **PRESTADORA**.

8 CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

- 8.1 A **PRESTADORA** se compromete a fornecer o serviço da forma como **ofertado e contratado** pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:
- 8.1.1 **VELOCIDADE:** Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;
- 8.1.2 **GARANTIA DE BANDA:** Taxa mínima de velocidade de download e upload garantia pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;
- 8.1.2.1 Conforme a Resolução nº574/2011, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

8.1.3 FRANQUIA: Quantidade de dados transferíveis pelo ASSINANTE por meio da utilização do serviço fornecido pela PRESTADORA durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESAO**.

8.1.3.1 O ASSINANTE fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados **reduzida**, conforme informado pela PRESTADORA.

9 CLÁUSULA NONA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

9.1 Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar a PRESTADORA, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESAO**, nas condições descritas no **TERMO DE ADESAO**.

9.1.1 O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO**, sujeitara o ASSINANTE a multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1%(um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação, com possibilidade de registro nos órgãos de proteção ao crédito, após **07 (sete)** dias do vencimento.

9.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar a PRESTADORA os valores correspondente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características cometidas no **TERMO DE ADESAO** assinado pelo ASSINANTE.

9.2.1 Esses valores, cobrado mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciara após a ativação do serviço, sendo entregues pela PRESTADORA ao ASSINANTE presencialmente, por meio do serviço postal (correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do ASSINANTE no **TERMO DE ADESAO**.

9.3 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o ASSINANTE do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do ASSINANTE comunicar a PRESTADORA antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

9.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do ASSINANTE junto a PRESTADORA, serão consideradas devidamente enviadas a entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo ASSINANTE durante o processo de cadastramento.

9.5 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze)** meses, através do índice **IGPM-FGV** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

10 CLÁUSULA DECIMA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

10.1 O inadimplemento das obrigações por parte do ASSINANTE da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente Contrato resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Décima** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

Transcorrido **15 (quinze) dias** da ciência da existência do débito vencido, o ASSINANTE terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO**, o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.

10.1.1 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENÇÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a PRESTADORA autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

Paragrafo Único: O ASSINANTE se declara ciente que na hipótese de **FIDELIDADE CONTRATUAL**, o período de suspensão total não será contabilizada para efeitos de cumprimento da fidelidade.

10.1.2 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENÇÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o ASSINANTE ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

10.1.3 Rescindido o presente **Contrato**, a PRESTADORA encaminhará em **7 (sete) dias**, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos órgão de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço cadastrado do ASSINANTE.

10.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do ASSINANTE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)**, sobre o valor do débito de **1%(um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data efetiva liquidação.

10.2.1 Havendo necessidade de utilização de meios legais para cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE.

JCPA 08

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

10.3 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido aos valores referentes a multa e juros.

10.4 Sendo a período de atraso, superior a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do item 9.5, supra.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

11.1 A Contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à PRESTADORA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela PRESTADORA será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

11.2 O ASSINANTE terá o prazo máximo 03(três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a PRESTADORA.

11.3 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo ASSINANTE, a PRESTADORA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

11.4 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao ASSINANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

11.5 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela PRESTADORA, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE ADESÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

11.6 A PRESTADORA cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

11.7 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao ASSINANTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

11.8 Caso o ASSINANTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente a PRESTADORA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor indevidamente.

11.9 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo ASSINANTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUSPENSÃO

12.1 O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:

12.1.1 Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula Décima supra.

12.1.2 Por solicitação do ASSINANTE, quando adimplente, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

12.1.2.1 O reestabelecimento do serviços será realizado por solicitação do ASSINANTE ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

12.1.2.2 Fica o ASSINANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo ASSINANTE. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

13.1 A PRESTADORA, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao ASSINANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do ASSINANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

13.2 Caso seja do interesse do ASSINANTE aceitar valor de determinado benefício ofertado pela PRESTADORA exclusivo desta, o ASSINANTE deverá pactuar por meio do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

Jana 09
J

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

13.3 O ASSINANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

13.4 O CONTRATO DE PERMANÊNCIA, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual pela ASSINANTE.

14 CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1 O Presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.2 Por denúncia, por interesse do ASSINANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à PRESTADORA caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.3 Por denúncia, por interesse da PRESTADORA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao ASSINANTE parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.4 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

14.5 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência da PRESTADORA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou a própria PRESTADORA, onde nesta hipótese responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos lesionado.

14.6 O Serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 tem caráter secundário, sem proteção a interferência podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo Único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da PRESTADORA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

14.7 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou a supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A

AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

14.8 Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à PRESTADORA o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do ASSINANTE, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(s) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(s) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO

15.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

D) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.



J

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, quando o serviço objeto do presente contrato não for prestado por meio confinado, a **PRESTADORA** fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.

16.2 A Sede da ANATEL tem endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C,E,F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

16.3 O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da Anatel funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

16.4 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecuível o objeto contratado para uma das partes.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICIDADE

17.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de títulos e documentos da cidade de **Novo Hamburgo**, estado do **Rio Grande do Sul**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.ping.net.br

17.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.ping.net.br.

17.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA

18.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze)** meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA SUCESSÃO E DO FORO

19.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Novo Hamburgo, estado do Rio Grande do Sul, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **PRESTADORA** e/ou por Aceite Eletrônico.

R

Jana W
A

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Novo Hamburgo/RS, 04 de maio de 2020.



ASSINATURA Patricia Raquel Moraes
PRESTADORA: PING.NET MULTIMIDIA LTDA ME
CNPJ: 07.509.386/0001-00

1º TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTO DE NOVO HAMBURGO - RS
Rua Júlio de Castilhos, 419 - Centro - Cep 93510-130 - Fone:(51)3594.1922
José Flávio Bueno Fischer - Tabelião

Reconheço a autenticidade da firma de: PATRÍCIA RAQUEL MORAES, por PING.NET MULTIMIDIA LTDA - ME, no documento Contrato de prestação de serviço*****

Dou fé. Em test: da verdade. Emol.:R\$ 7,40 Selo:R\$ 1,40
Novo Hamburgo-RS 04/05/2020 039201190000976772

Denise de Souza Branco - Escrevente

1723081

Certifico que, o presente documento foi registrado nesta Serventia, para fins exclusivos de CONSERVAÇÃO, nos termos do Art. 127 inciso VII da Lei de Registros Públicos. Certifico ainda que não produz efeitos para aquisição de personalidade jurídica e outros efeitos jurídicos

REGISTRO DE TÍTULOS, DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE NOVO HAMBURGO
Rua Bento Gonçalves, 2.537 s. 1001 e 1002, Centro - Novo Hamburgo - RS
CEP: 93510-365 - Fone (51) 3594-77-28
Oficial de Registros - Valter da Cunha Pinheiro

Certifico que, o presente documento, foi registrado nesta Serventia, nos termos do Art.127 da Lei Federal 6.015/73 e da Lei Estadual 12.692/C6. Dou fé. Novo Hamburgo, 4 de Maio de 2020.

Camila Falkoski
Escrevente Autorizada

Valter da Cunha Pinheiro
Oficial

REGISTRO DE TÍTULOS, DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE NOVO HAMBURGO
Rua Bento Gonçalves, 2.537 s. 1001 e 1002, Centro - Novo Hamburgo - RS
CEP: 93510-365 - Fone (51) 3594-77-28
Oficial de Registros - Valter da Cunha Pinheiro

Apresentado hoje, protocolado sob nº 221107 do livro A nº 54 e registrado sob nº 221071 do livro B nº 102 do Registro Integral de Registro de Títulos e Documentos. Novo Hamburgo - RS, 4 de Maio de 2020. Total 176,95 Total Selos 10,70

Camila Falkoski
Escrevente Autorizada

REGISTRO DE TÍTULOS, DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE NOVO HAMBURGO
Rua Bento Gonçalves, 2.537 s. 1001 e 1002, Centro - Novo Hamburgo - RS
CEP: 93510-365 - Fone (51) 3594-77-28
Oficial de Registros - Valter da Cunha Pinheiro

A consulta estará disponível em até 24h no site do Tribunal de Justiça do RS <http://go.tjrs.jus.br/selodigital/consulta>
Chave de autenticidade para consulta 1000325420200000384424

Camila Falkoski
Escrevente Autorizada