

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - BANDA LARGA -

Pelo presente instrumento ("Contrato"), de um lado, o **CONTRATANTE** pessoa física ou jurídica, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a **ALGAR TELECOM S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ n.º 71.208.516/0001-74, com sede na Rua José Alves Garcia, n.º 415, na cidade de Uberlândia/MG, **ALGAR MULTIMIDIA S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ no 04.622.116/0001-13, com sede na Rua Jose Alves Garcia, n.º 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais **ALGAR SOLUÇÕES EM TIC S/A**, inscrita no CNPJ sob o n.º. 22.166.193/0001-98, Rua José Alves Garcia, 415, Bloco A, Bairro Brasil, Uberlândia/MG doravante denominadas **ALGAR TELECOM**, em conjunto **CONTRATANTE** e **ALGAR TELECOM** serão denominadas "Partes" ou individualmente "Parte", celebram este Contrato de acordo com as seguintes condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação do serviço Banda Larga ADSL ("Serviço"), o qual disponibilizará ao **CONTRATANTE** acesso dedicado à rede mundial de computadores ("Internet") para transporte, transmissão e recepção de sinais digitais em várias velocidades.

1.2. O serviço será prestado por meio de suporte do par metálico da rede do Serviço Telefônico Fixo Comutado ("STFC"), por meio de redes de terceiros ou por meio de rádio.

1.3. O serviço descrito neste contrato permitirá uma conexão lógica, sendo que será concedido um único endereço "IP" dinâmico e válido, salvo se o plano de escolha do **CONTRATANTE** disciplinar outras condições.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

2.1. Para regular funcionamento da prestação do serviço objeto deste contrato, faz-se necessário que o **CONTRATANTE** disponibilize a seguinte infraestrutura:

- a. Possuir equipamento terminal ("modem") ou outro equipamento equivalente, os quais deverão ser homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações ("Anatel") e pela **ALGAR TELECOM**;
- b. Disponibilizar um microcomputador com seus respectivos acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **ALGAR TELECOM** no *site* www.algartelem.com.br ou disponibilizadas pela Central de Atendimento 103 12; e

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O serviço banda larga será prestado em diferentes modalidades, sendo que as características, tecnologias e faixas de velocidade estarão disponíveis no *site* www.algartelem.com.br. A **ALGAR TELECOM** fornecerá a conexão à internet (provedor) de maneira gratuita. Toda solicitação estará sujeita a um estudo sobre a viabilidade técnica, sendo que somente serão considerados contratados os serviços após a constatação de viabilidade técnica.

3.2. O serviço banda larga será prestado em diversas faixas de velocidade contratada, conforme escolha do **CONTRATANTE**, sendo que as velocidades nominais máximas do serviço estarão sujeitas a variações em razão de fatores externos, alheios à vontade da **ALGAR TELECOM**, tais como, sem exclusão dos demais: características da rede Internet, como indisponibilidades de servidores, congestionamentos de *sites*, rotas e demais fatores inerentes à rede mundial de computadores (internet), distância entre o imóvel do **CONTRATANTE** e a central telefônica mais próxima e fiação interna do imóvel do **CONTRATANTE**. Por essas razões, a **ALGAR TELECOM** não garante a velocidade máxima escolhida pelo **CONTRATANTE** e não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como páginas de destino na internet, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor

de acesso, problemas no microcomputador utilizado pelo **CONTRATANTE**, utilização de conexão por intermédio de rede interna wi-fi, entre outros.

3.3. Em condições normais para prestação do serviço contratado, com exceção das causas alheias à vontade e/ou controle da ALGAR TELECOM, garantirá certo percentual de velocidade mínima contratada de acordo com as normas vigentes expedidas pela ANATEL, sendo que as velocidades máximas para download e upload são as descritas a seguir:

Banda Larga Velocidade (Download)	Algar Telecom S/A (Upload)				Algar Multimidia S/A (Upload)
	TECNOLOGIAS				TECNOLOGIA
	ADSL	VDSL	HFC	GPON	GPON
1 M	680 k				
2 M	680 k				
4 M	1 M				
10 M	1 M		1,2 M		4 M

3.4. As faixas de velocidade mencionadas não são garantidas pela **ALGAR TELECOM**, excluindo-se ainda a responsabilidade pela velocidade dos serviços prestados por provedores de acesso à internet. A velocidade do acesso garantida pela **ALGAR TELECOM** é até o ponto de transmissão de rede. Em razão de critérios técnicos, a **ALGAR TELECOM** não garante a velocidade de acesso quando utilizada a conexão por meio de wi-fi na rede interna do cliente, independente da origem e características técnicas do equipamento utilizado pelo cliente.

3.5. O endereço de instalação do serviço é exatamente aquele constante no cadastro do **CONTRATANTE**, não sendo possível instalar o serviço em um ponto de conexão situado em endereço diverso do da instalação. O prazo para instalação do serviço é de 10 (dez) dias úteis

3.6. É vedado ao **CONTRATANTE** utilizar o serviço para disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive, mas não se limitando a servidor Web, FTP, SMTP e POP3.

3.7. Caso o **CONTRATANTE** utilize o serviço descrito neste Contrato simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, o serviço sofrerá variações de performance.

3.8. Será cobrada a taxa de instalação de acordo com a tecnologia utilizada para prestação do serviço contratado, conforme descrito no Termo de Contratação.

3.9. A ALGAR TELECOM poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereços IP(s), seja(m) ele(s) fixo ou dinâmico, público ou privado, versão 4 ou versão 6, com ou sem uso de técnicas de transição como CGNAT, nos casos de mudanças de tecnologia e/ou equipamentos.

3.10. Para os serviços onde o local de instalação seja dentro dos Setores 03, 22, 25 e 33 do Plano Geral de Outorgas (Decreto 6654/2008) a empresa prestadora dos serviços será a ALGAR TELECOM S/A.

3.11. Para os serviços com local de instalação dentro do território nacional, excetuando-se os Setores citados no item 3.10, a prestadora de serviços será a ALGAR MULTIMIDIA S/A e ALGAR SOLUÇÕES EM TIC S/A.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA ALGAR TELECOM

4.1. Constituem obrigações da **ALGAR TELECOM**, além das demais dispostas neste instrumento, em seus anexos e na legislação em vigor:

- a.** Disponibilizar, por meio da Central de Relacionamento 103 12 e 1331 ou 1332 (atendimento para portadores de necessidades especiais) ou por meio do seu *site*, atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, atendimento esse que se limitará a orientar o **CONTRATANTE** para a identificação de problemas que forem relacionados, exclusivamente, com o serviço contratado. Problemas relacionados a serviços prestados pelos provedores, outros aplicativos (software) ou acessórios (hardware) do microcomputador e infraestrutura interna, são de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**.
- b.** Em caso de problema que seja de responsabilidade da **ALGAR TELECOM**, colocar à disposição do **CONTRATANTE** os meios necessários para a solução rápida e adequada, de acordo com a escala de atendimento e os prazos vigentes à época.
- c.** Respeitar a inviolabilidade e o sigilo da comunicação do **CONTRATANTE**;
- d.** Fornecer os esclarecimentos sobre o serviço contratado pelo **CONTRATANTE**; e
- e.** Manter a qualidade e regularidade, adequados à natureza do serviço prestado.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. Constituem obrigações do **CONTRATANTE**, além das demais dispostas neste instrumento, em seus Anexos e na legislação em vigor:

- a.** Disponibilizar e ser responsável pela infraestrutura necessária e adequada para que o serviço seja implantado ou a manutenção corretiva realizada. Caso, no momento da instalação, não haja toda a infraestrutura necessária, sendo necessária uma nova visita para poder finalizar esta instalação, aquela será cobrada como visita improdutiva, além do valor pela instalação, sendo que, por visita improdutiva, será entendida: **(a)** uma vez agendada a visita ao **CONTRATANTE** e a **ALGAR TELECOM** não puder executar o serviço previamente agendado por culpa do **CONTRATANTE**; **(b)** o equipamento e/ou componentes necessários para a implantação do serviço, sob a responsabilidade do **CONTRATANTE** não estiverem disponíveis, impedindo a execução do serviço por parte da **ALGAR TELECOM**; e **(c)** quando o defeito nos aparelhos, equipamentos, variações de velocidade ou infraestrutura física (rede interna) do **CONTRATANTE**, ocorreram por sua exclusiva responsabilidade;
- b.** Utilizar equipamentos homologados pela **ANATEL** e recomendados pela **ALGAR TELECOM**;
- c.** O **CONTRATANTE**, a seu critério, poderá optar por adquirir os equipamentos em loja autorizada. Os equipamentos deverão possuir homologação da ANATEL.
- d.** Alterar a senha de seu modem, quando do recebimento do mesmo, sendo única e exclusivamente responsável pelo sigilo e utilização da mesma;
- e.** Garantir o livre acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste Contrato, à empregados da **ALGAR TELECOM** ou de terceiros que esta venha a credenciar, para manutenção e conservação dos serviços, ou no caso de suspeita de descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Contrato;
- f.** Utilizar os serviços disponibilizados nos termos da legislação vigente e do presente instrumento, concordando ainda: **(a)** não obter acesso ou tentar acessar redes e endereços não autorizados; **(b)** não utilizar os serviços prestados pela **ALGAR TELECOM** para colocar, copiar, transmitir ou retransmitir material ilegal, pornográfico, predatório ou que ofenda a moral e os bons costumes, seja

a que título e de que forma for, bem como fazer com que terceiros não violem o disposto neste Contrato; e **(c)** não obter ou tentar obter acesso não autorizado a outra conta ou rede, ou fazer uso de direitos autorais, de imagem ou outros direitos e dados de forma ilegal;

- g.** Efetuar o pagamento relativo aos serviços contratados e custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do serviço, até a data de seu vencimento;
- h.** Manter seus dados cadastrais devidamente atualizados junto à **ALGAR TELECOM**;
- i.** Responsabilizar-se por eventuais perdas, danos ou prejuízos causados a terceiros ou à **ALGAR TELECOM**, decorrente dos serviços prestados por meio deste instrumento;
- j.** Não comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, inclusive condomínios, seja a que título for, os serviços prestados nos termos deste instrumento; e
- k.** Não utilizar os serviços prestados pela **ALGAR TELECOM**, para propagar e/ou manter portal ou *site* na Internet com conteúdos que: (i) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso às mensagens que sejam ilegais, que infrinja direitos autorais, que ofenda a moral e os bons costumes, ou praticar qualquer ato ilícito, violento, pornográfico, degradante; que veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia; cause danos a terceiros a propriedade intelectual, aos direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (ii) que possuam e enviem SPAM, vírus, Phishing SCAM ou quaisquer outros tipos de mensagens ou programa não solicitados ou com conteúdo malicioso; (iii) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (iv) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (v) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (vi) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (vii) violem o sigilo das comunicações; e (viii) constituam publicidades ilícitas, enganosas ou desleais.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

6.1. A vigência deste contrato iniciará com a ativação do serviço e vigorará por prazo indeterminado, exceto se o **CONTRATANTE** optar pelo compromisso de permanência mínima, devendo neste caso observar o prazo de vigência mínima do contrato de 12(doze) meses.

6.2. A critério da ALGAR TELECOM, o CONTRATANTE poderá ser contemplado com descontos no pagamento dos valores relativos à instalação, ativação e/ou mensalidade do serviço, caso opte por manter este contrato/serviço vigente pelo prazo de no mínimo 12 (doze) meses, o qual será estipulado nas condições descritas na época da contratação ("COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA").

6.3. As condições citadas neste item serão descritas no termo de adesão ao serviço, ou instrumentos correlatos, devidamente publicados e disponibilizados pela ALGAR TELECOM ao CONTRATANTE.

6.4. No período do compromisso de permanência mínima, caso o CONTRATANTE solicite a migração do plano de serviço originalmente contratado, solicite a rescisão do CONTRATO (desativação do serviço) ou der causa à rescisão deste CONTRATO, estará sujeito à cobrança de multa conforme previsão no Contrato de Concessão de Benefícios e outras avenças e no Termo de Contratação.

6.5. O presente Contrato poderá ser extinto (encerrado):

- a.** Por iniciativa de qualquer das Partes, a qualquer tempo, desde que respeitadas as condições descritas na legislação e neste Contrato, notadamente as condições inseridas no item 6.2. desta Cláusula Sexta.
- b.** Imediatamente por descumprimento de qualquer cláusula contratual, legal e/ou regulatória; e

- c. Imediatamente, caso o **CONTRATANTE** utilize práticas que desrespeitem qualquer lei, moral, os bons costumes, comprometam a imagem da **ALGAR TELECOM** ou ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tal como, sem exclusão das demais, colocar à disposição ou possibilitar o acesso de imagens ou mensagens que incitem e/ou estimulem a pedofilia.
- 6.6.** O cancelamento do Serviço ou rescisão contratual não prejudica a exigibilidade de encargos, débitos ou créditos não quitados pelo **CONTRATANTE**.
- 6.7.** No caso de cancelamento do Serviço ou rescisão deste Contrato por não pagamento do documento de cobrança, a **ALGAR TELECOM** estará autorizada a enviar os dados cadastrais do **CONTRATANTE** inadimplente para inscrição no Serviço de Proteção ao Crédito ("SPC") e demais cadastros semelhantes, incluindo protesto, mediante prévia notificação conforme legislação vigente.
- 6.8.** O presente Contrato será considerado rescindido de pleno direito caso seja constatada a inviabilidade técnica no ato da instalação do serviço, independentemente de aviso, notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba também às partes qualquer indenização.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

- 7.1.** Pelo serviço prestado o **CONTRATANTE** pagará mensalmente à **ALGAR TELECOM**, por meio de nota fiscal/fatura de prestação de serviços de telecomunicações, o valor mensal correspondente ao Plano de Serviço que expressamente contratar junto à **ALGAR TELECOM**.
- 7.2.** O não recebimento da nota fiscal/fatura de prestação do serviço de telecomunicações no endereço indicado pelo **CONTRATANTE** não o isenta do pagamento dos serviços prestados pela **ALGAR TELECOM**.
- 7.3.** Qualquer alteração na carga tributária incidente sobre o Serviço poderá implicar no aumento ou diminuição dos preços acordados.
- 7.4.** O valor cobrado pela prestação do serviço tem como data base o mês de Junho e poderá ser reajustado de acordo com a variação positiva do IGP-M apurado pela Fundação Getúlio Vargas ("FGV") ou por outro índice oficial que o substitua.
- 7.5.** Além do valor mensal devido pelo **CONTRATANTE** poderá haver a incidência da cobrança de outros serviços, tais como, mas não se limitando a: instalação, habilitação, mensalidade, transferência de endereço, assistência técnica oriunda de problema ocasionado pelo **CONTRATANTE** e visitas improdutivas. Os valores pela prestação de serviços serão divulgados pela **ALGAR TELECOM** no site www.algartelecom.com.br. O prazo para reparo é de 24 horas corridas, contadas a partir da abertura da solicitação junto à **ALGAR TELECOM**.
- 7.6.** O não pagamento da nota fiscal/fatura no seu vencimento sujeitará o **CONTRATANTE**: **(a)** Incidência de juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, contados a partir de seu vencimento, atualização do débito pelo IGP-M publicado pela Fundação Getúlio Vargas ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo, além de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total apurado, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento; **(b)** transcorridos 22 (vinte e dois) dias do vencimento da conta de serviços: suspensão parcial do provimento do serviço; e **(c)** transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial: suspensão total do provimento do serviço; **(d)** transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do provimento do serviço: desativação definitiva do serviço e rescisão do contrato de prestação do serviço, independentemente de qualquer aviso e/ou notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes e consequente retirada das instalações e equipamentos fornecidos pela **ALGAR TELECOM**, sendo a assinatura do serviço devida até o efeito cancelamento/rescisão.
- 7.7.** O **CONTRATANTE** adimplente poderá requerer a **ALGAR TELECOM** o bloqueio do serviço, sem quaisquer ônus, bem como a suspensão total do serviço, uma única vez a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias.
- 7.8.** No período em que for requerido o bloqueio não haverá cobrança de tarifa ou preço de assinatura.

7.9. Caso o CONTRATANTE solicite mais de uma vez a suspensão do serviço será cobrada uma taxa de suspensão de serviço. O valor da taxa será informado ao CONTRATANTE no momento da solicitação da suspensão.

7.10. O restabelecimento do serviço poderá ser também requerido, no mesmo endereço, sem que haja também quaisquer ônus.

7.11. O CONTRATANTE poderá requerer a ativação do serviço a qualquer momento, sendo que a prestação do serviço deverá ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

7.12. O CONTRATANTE poderá apresentar contestação do seu débito através do canal de atendimento 103 12.

7.13. A contestação deverá ser analisada pela ALGAR TELECOM em até 5 (cinco dias) úteis com o envio do parecer ao CONTRATANTE de procedência ou improcedência. Caso haja a necessidade de crédito, este poderá ser feito em conta corrente a ser indicada pelo CONTRATANTE.

CLÁSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Inobstante outras disposições, em hipótese alguma a **ALGAR TELECOM**, seus prepostos e empregados serão responsáveis perante qualquer pessoa, incluindo o **CONTRATANTE**, por danos indiretos, punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou emergentes, ou por perda de receita, de danos, de uso de dados, lucros cessantes, insucessos comerciais advindos de falhas havidas no serviço objeto deste Contrato, uso ou outra vantagem econômica decorrente deste Contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando, ao uso ou incapacidade de usar/prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência ou de outra forma, ainda que a outra parte ou terceiro de quem a indenização esteja sendo reclamada tenha sido advertida previamente sobre a possibilidade de tais danos.

8.2. A Nota Fiscal não contestada dentro de 60 (sessenta) dias de seu vencimento se reveste de caráter de dívida líquida e certa.

8.3. Para atendimento de eventual solicitação de mudança do endereço da prestação do serviço, a **ALGAR TELECOM** consultará a viabilidade técnica no novo endereço, podendo ser descontinuado o atendimento em virtude da não disponibilidade técnica. Caso haja viabilidade e o **CONTRATANTE** opte por efetuar a transferência será cobrada um novo valor para a instalação.

8.3.1. Não sendo possível a prestação do serviço no endereço de transferência por razões de ordens técnicas ou comerciais, o presente contrato será resilido automaticamente, sem ônus para qualquer das Partes, salvo se a vigência do serviço estiver no período do compromisso de fidelidade/permanência mínima, quando será aplicada a penalidade por extinção antecipada do serviço nos termos do item 6.2. da Cláusula Sexta deste Contrato.

8.4. A utilização do serviço é de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**, não sendo a **ALGAR TELECOM** responsável por prejuízos que o **CONTRATANTE** ou terceiros venham a sofrer em virtude de má utilização do serviço, inclusive mas não se limitando a: (i) perda de programas ou de informações; (ii) conteúdo, software, aplicativos, dados armazenados em equipamentos do **CONTRATANTE** ou da **ALGAR TELECOM**, bem como por propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do acesso fornecido; (iii) danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos visitados que, de qualquer forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do **CONTRATANTE**, ou (iv) pela utilização indevida do serviço por parte do **CONTRATANTE**.

8.5. A **ALGAR TELECOM** se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus, ou de outros elementos nocivos nos conteúdos e que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do **CONTRATANTE**.

8.6. A **ALGAR TELECOM** se reserva o direito de interromper o serviço a qualquer momento para fins de manutenção preventiva e/ou corretiva, pelo período de tempo que se fizer necessário para a conclusão das

atividades.

8.7. Os casos fortuitos e/ou de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

8.8. Para atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações a ANATEL disponibiliza os seguintes canais:

1. Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário - ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

2. Portal Legislação da Anatel: <http://legislacao.anatel.gov.br/>

3. Endereço eletrônico www.anatel.gov.br

8.9. Quando a contratação for realizada de forma eletrônica ou por telefone, a não manifestação do **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados da data de instalação do serviço ora contratado, será interpretada como concordância e aceitação de todos os termos e condições deste Contrato, o qual encontra-se disponível no site www.algar telecom.com.br, podendo, mediante solicitação, ser enviado gratuitamente por meio da Central de Atendimento pelo telefone 103 12.

CLÁUSULA NONA - FORO

9.1. As Partes elegem o Foro da comarca de prestação do Serviço para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.