

SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA, com sede à ROD MG-179, S/N, KM 99, Bairro: Afonsos, CEP: 37.552-700 , na cidade de Pouso Alegre, no Estado: Minas Gerais, inscrita no CNPJ sob o nº 30.732.544/0001-09, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pela **Dispensa de Autorização, cadastrada no SEI pelo N° 53500.026179/2018-98** neste ato representada na forma de seu estatuto social, a seguir denominada simplesmente SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA; e, de outro lado, o **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela PRESTADORA, doravante denominada simplesmente ASSINANTE, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS), Termo de Adesão e/ou no banco de dados da PRESTADORA ou outra forma de Adesão, resolvem celebrar o presente **Contrato de Adesão a** SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA, mediante as cláusulas e condições adiante descritas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1- A PRESTADORA, obriga-se a entregar ao ASSINANTE o serviço de conexão à rede INTERNET. Conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações n.º 004, de 31/05/1995, o qual regula o uso dos meios da rede Pública de Telecomunicações, verificando que o acesso se dá por meio de conexão (Via Rádio, cabo ou outros meios disponíveis por nossa empresa), utilizando protocolo TCP/IP.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS PARTES

2.1 - ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de Telecomunicações no Brasil;

2.2 - ASSINANTE: Pessoa física ou jurídica que adere a este contrato para fruição do serviço prestado pela SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA;

2.3 - PRESTADORA: É a pessoa jurídica que, mediante autorização/outorga, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora também denominado SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA , nos termos do artigo 4º, inciso XIII da Resolução 614 da Anatel;

CLÁUSULA TERCEIRA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA – ARTS. 57/59 DA RESOLUÇÃO 632 DA ANATEL: Opção contratual que a PRESTADORA poderá firmar com o ASSINANTE, no qual tal opção é caracterizada por serem oferecidos benefícios ao ASSINANTE e, em contrapartida, a PRESTADORA poderá exigir que o ASSINANTE permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

CLÁUSULA QUARTA - DA HABILITAÇÃO / INSTALAÇÃO BÁSICA: A ativação do serviço que será executado em até 5 (Cinco) dias pela SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA (serviço de instalação de equipamentos receptores, cabos, acessórios, etc.), especificado na Ordem de Serviço de Instalação. RECEPTOR (ES): Conjunto indispensável de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilitam a prestação e a fruição do serviço SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA (discriminados na Tabela de Planos e Serviços ou na Ordem de Serviço de Instalação). Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias, como XDSL, FTTH/GPON, DOCSIS, HPNA, Wi-Fi, Wi-Mesh, WiMAX, FIBRA ÓPTICA, CABO MODEM, etc.

CLÁUSULA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

5.1 - O serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnica/operacional, hipóteses nas quais haverá sempre que possível informação prévia ao assinante.

5.2 - Cabe exclusivamente ao assinante a aquisição e manutenção dos equipamentos e interfaces com as redes de telecomunicações, assim como software necessário à utilização do serviço.

5.3 - A contratada reserva-se o direito de bloquear portas utilizadas pelo sistema de internet do cliente, quando as mesmas estiverem sendo utilizadas indevidamente. As exceções são as portas de navegação - HTTP(80), e-mail (25 e 110), FTP(21), DNS(53), HTTPS(443) e as de acesso externo solicitadas pelo cliente, quando o serviço permitir tal característica.

CLÁUSULA SEXTA - DA VISITA TÉCNICA

Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo ASSINANTE, em até 24 horas, para realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade da prestação do serviço, por culpa da PRESTADORA. Caso a visita técnica ocorra pelos motivos acima citados NÃO será cobrado, mas se o técnico constatar que o defeito advém de culpa do ASSINANTE, deste será cobrado o valor de acordo com o que consta no Termo de Adesão ou na Ordem de Serviço e no Plano de serviço.

6.1 - DO RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (RAT): Documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo ASSINANTE no caso de visitas técnicas, soluções de reparo, manutenção, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no ambiente do ASSINANTE.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO SUPORTE TÉCNICO

A prestação de serviço de suporte técnico será realizada por telefone, e-mail, webchat, *fac símile* ou outras formas de contato disponibilizadas pela PRESTADORA, relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste Contrato.

7.1 - O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC): Central de atendimento telefônico da PRESTADORA que tem como finalidade resolver as demandas do(s) ASSINANTE(S) sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços está acessível gratuitamente, pelo período mínimo compreendido entre 8h (oito horas) e 20h

(vinte horas), nos dias úteis, por meio do nº (031) 99908-0596, conforme estabelece o artigo 25, § 2º da Resolução 632/2014 da ANATEL.

CLÁUSULA OITAVA – DOS EQUIPAMENTOS

O equipamento cable modem é de propriedade da prestadora e será cedida ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço. Os equipamentos instalados e cedidos em comodato sem doação ou locação estão sob a responsabilidade do **ASSINANTE** e uma vez entregues ao CLIENTE deverão permanecer no endereço indicado como local de instalação do serviço, sendo que eventual alteração de endereço deverá ser precedida de autorização prévia da SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA. A entrega do(s) equipamento(s) é feita sob o regime de **COMODATO**, nos termos dos artigos 579 e seguintes do Código Civil, permanecendo, entretanto, como propriedade única e exclusiva da SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA, cabendo ao Cliente devolvê-lo(s) à SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA, no término do contrato salvo se for avençado de forma diversa. Se, durante a visita técnica ou em posterior avaliação laboratorial, forem constatadas avarias ou adulterações, tal constatação implicará cobrança a título de reposição de equipamentos.

CLÁUSULA NONA – DOS CRITÉRIOS DE COBRANÇA

9.1 Adesões, Taxa de Instalação e de mudança de endereço:

9.1.1 É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela ativação, instalação do serviço e mudança de endereço.

9.2 Assinatura:

9.2.1 Corresponde ao valor a ser cobrado do usuário deste Plano de Serviço, com periodicidade mensal, pelo fato de ter à sua disposição o serviço sob as condições previstas no Plano de Serviço.

9.3 Pontos Opcionais:

9.3.1 É o valor mensal para cada ponto autônomo, simultâneo e independente do ponto principal, instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um cable modem para cada ponto.

9.4 - TABELA DE PREÇOS E SERVIÇOS (TPS): Tabela de preços dos serviços prestados pela PRESTADORA, disponível para consulta no Termo de Adesão ou no site www.sulnetpa.com.br.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

10.1 Este instrumento está devidamente registrado e arquivado no ° Ofício de Notas Cartório _____, da Comarca de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, e entrará em vigor na data de seu registro para todos os **ASSINANTES**.

10.2 A adesão a **PRESTADORA** poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** através de vendedores credenciados pela **PRESTADORA**, por telefone, ou via INTERNET.

10.3 O **ASSINANTE** obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela **PRESTADORA** e mantidos disponíveis para consulta em seu *site* www.sulnetpa.com.br ou por outros meios. A adesão, ciência e concordância, pelo **ASSINANTE**, dos termos e condições do presente Contrato e do Termo de Adesão, acessório a este Contrato, poderão ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

10.3.1 assinatura no Termo de Adesão;

10.3.2 aceitação pelo sistema eletrônico de televendas;

10.3.3 assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;

10.3.4 aceitação eletrônica via site www.sulnetpa.com.br;

10.3.5 confirmação por qualquer meio eletrônico ou virtual disponibilizado;

10.3.6 fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação ou;

10.3.7 Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela **PRESTADORA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO VALOR

11.1 O assinante pagará à SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA, a taxa de uso do serviço de acesso à internet, conforme valor constante no Termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço) ou em sua página de internet.

11.2 A instalação de um ponto extra ou a reconfiguração do computador para acesso ao serviço será cobrada uma taxa no valor constatado no Termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço) ou em sua página de internet.

11.3 O não pagamento da mensalidade do serviço de acesso no vencimento sujeitará ao ASSINANTE, a exclusivo critério da PRESTADORA SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA , com a devida notificação judicial ou extrajudicial e ou informação prévia, às seguintes sanções estipuladas pela empresa:

11.3.1 Em caso de inadimplência, as prestadoras podem suspender os serviços do ASSINANTE, sempre respeitando os seguintes prazos:

a) após a data de vencimento da parcela do serviço contratado, a PRESTADORA deverá notificá-lo e a prestadora poderá suspender parcialmente o provimento do serviço, com redução da velocidade contratada pelo período de **15 (quinze dias)**;

b) após o período da suspensão parcial: a prestadora poderá bloquear totalmente o provimento do serviço por um período de **30 (trinta dias)**. Neste caso, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços (suspensão total);

c) após o período de bloqueio total: a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço, obedecendo o período de **30 (trinta dias)**. Apenas depois da rescisão do contrato é que a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que encaminhe para o ASSINANTE comprovante escrito da rescisão, no prazo máximo de 7 dias.

11.3.2 Caso o ASSINANTE efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CARÊNCIA

O ASSINANTE poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a PRESTADORA pelo período de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios, e, em contrapartida, usufrui de benefícios especiais, isenções de taxas, descontos em preços, em caráter temporário, conforme Contrato de Permanência vigente à época da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE

13.1 O ASSINANTE terá os valores dos preços contratados integrantes deste Plano de Serviço reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de sua contratação, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

13.2 Para a cobrança dos valores, a **PRESTADORA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **ASSINANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DURAÇÃO E EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. Para os contratos SEM fidelização, sua duração é de 12 (doze) meses sendo após este prazo renovado automaticamente por tempo indeterminado.

14.2 O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer momento. A solicitação do cancelamento deve ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Caso haja comprovação de ineficiência no serviço prestado pela empresa contratada, a rescisão poderá

ser feita sem obrigatoriedade do prazo acima citado. Não ficando isento dos pagamentos porventura em atraso.

14.2.1. Os custos decorrentes da utilização deste serviço até a data de sua efetiva rescisão, serão de responsabilidade do ASSINANTE, não isentando o mesmo do pagamento dos valores de parcelas eventualmente em aberto, podendo a PRESTADORA cobrar 2 % de juros de mora, mais 0,033% de dia de atraso sobre a parcela vencida.

14.3. Para os contratos COM FIDELIZAÇÃO, a falta de pagamento das prestações do ASSINANTE não isenta a obrigação de quitar eventuais débitos pendentes relativos à serviços prestados até a data de solicitação, nem ao eventual pagamento devido em virtude de quebra de fidelidade, ficando a SULNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA , neste caso, autorizada a cobrar sobre as parcelas vencidas 2 % de juros de mora mais 0,033% por dia de atraso, além do valor de 10% (dez por cento), da soma total do benefício até o fim dos 12 meses contratados, conforme Termo de Adesão ou Ordem de serviço.

INCIDÊNCIA DE PRAZO DE PERMANÊNCIA, PERÍODO E VALOR DA MULTA EM CASO DE RESCISÃO ANTES DO TÉRMINO DO PRAZO

14.3.1. Tendo em vista o desconto oferecido nos planos fidelizados, se, dentro do prazo de fidelização da adesão à oferta, houver, por parte do Cliente, solicitação de cancelamento ou suspensão temporária de qualquer dos planos necessários ao funcionamento desta promoção ou de qualquer de seus dependentes, migração para um plano inferior, mudança de área de registro ou troca de titularidade, o Cliente deverá pagar multa conforme tabela constante no Termo de Adesão ou Ordem de Serviço. O valor da multa é de 10% (dez por cento), a ser cobrada proporcionalmente ao período que faltar para completar 12 (doze) meses, perdendo, ainda, imediatamente, o direito aos benefícios da oferta.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

15.1 É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE prevenir-se contra a perda de dados, vírus, invasões e outros eventuais danos causados direta ou indiretamente pela utilização do serviço prestado.

15.2 É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

Ficando a **PRESTADORA** isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo **ASSINANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

15.3 Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

15.4 Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **PRESTADORA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **ASSINANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

15.5 O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **PRESTADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

16.1 Os direitos do **ASSINANTE** estão dispostos nos artigos 56 da Resolução 614/2013 da ANATEL.

16.2 Os deveres dos **ASSINANTES** estão elencados nos artigos 57 e 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL.

16.3 Os direitos e deveres serão regidos também pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil (LGT).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

17.1 Dispõem os artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL todos os direitos e obrigações da **PRESTADORA**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

18.1 – A Anatel estabelece no artigo 40 de sua Resolução 614/2013 seus parâmetros de qualidade do serviço prestado o seguinte:

“Art. 40. 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; e,

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.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA SUCESSÃO

19.1 – O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

CLAUSULA VIGÉSIMA – DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

20.1 – A legislação pertinente que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na Internet no *site* oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, por meios dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP 70.070-940 – Brasília – DF, Biblioteca ANATEL Sede – Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331, Pessoas com deficiência auditiva ou da fala devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado; Pabx: (61)2312-2000; Fax: (61) 2312-2002.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA- DAS NORMAS APLICÁVEIS

21.1 O ASSINANTE por nenhuma hipótese poderá negociar o seu acesso a outras pessoas ou aumentar o número de Computadores conectados fora do que fora discriminado em contrato, sob pena de cancelamento contratual e pagamento referente ao valor da mensalidade multiplicado pelo período de tempo em meses ou frações, que porventura tenha sido utilizado.

21.2 O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Pouso Alegre/MG, e entrará em vigor da data de seu registro para todos os **ASSINANTES**, sob o livro _____, folha _____, sob o nº _____ e estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.sulnetpa.com.br

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

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



Pouso Alegre/MG, 23 de julho de 2019.