

## CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA FIXA PELA CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA

**CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, empresa localizada na Rua Virgínia Maria de Oliveira, nº. 131, Água Fria, João Pessoa/PB, inscrita no CNPJ/MF sob nº 02.952.192/0008-38, doravante denominada “**PRESTADORA**”, e, de outro lado, o “**ASSINANTE/CLIENTE**”, devidamente qualificado na Proposta/Contrato de Assinatura, têm entre si ajustado as presentes **CONDIÇÕES GERAIS** para prestação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa, de acordo com a solicitação e interesse do ASSINANTE/CLIENTE e em consonância com a opção constante na Proposta/Contrato de Assinatura e regras específicas a seguir descritas.

### 1. DEFINIÇÕES

1.1 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente instrumento são adotadas as seguintes definições:

**ASSINANTE/CLIENTE:** pessoa física ou jurídica que possui, ou deseja manter, vínculo contratual com a PRESTADORA, para fruição dos serviços por esta prestados, em conformidade com as opções realizadas na Proposta Comercial de Assinatura/Contrato e com estas Condições Gerais;

**ACESSO À INTERNET:** serviço de valor adicionado ofertado por Provedor de Acesso à Internet ou diretamente pela PRESTADORA consistente na conexão à Internet do ASSINANTE/CLIENTE;

**ADESÃO:** ato pelo qual o ASSINANTE/CLIENTE adere às condições do presente contrato para fruição do serviço ofertado pela PRESTADORA e, assim sendo, é a aceitação pelo ASSINANTE/CLIENTE junto à PRESTADORA, que garante ÀQUELE o direito de fruição do serviço contratado, de acordo com os planos de serviços disponíveis à época;

**ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO (AAA):** área atendida ou a ser atendida pela PRESTADORA, por meio de determinada estação.

**ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (APS):** área geográfica onde o(s) serviço(s) de telecomunicações pode(m) ser explorado(s) conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

**CABLE MODEM:** aparelho eletrônico disponibilizado pela PRESTADORA ao ASSINANTE/CLIENTE para fins de acesso à Internet;

**CONEXÃO À INTERNET:** serviço de valor adicionado ofertado por Provedor de Acesso à Internet ou diretamente pela PRESTADORA consistente, em qualquer caso, na habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

**CESSIONÁRIO:** pessoa física ou jurídica que sucede o ASSINANTE/CLIENTE nos direitos e obrigações previstos nas condições gerais e específicas, conforme o serviço contratado;

**ESTRUTURA FÍSICA:** conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações, não aberto à correspondência pública, que consiste na recepção e/ou geração de sinais de vídeo e/ou áudio e sua distribuição, ao ASSINANTE/CLIENTE, mediante transporte por meio de fios, cabos, fibra óptica e outros meios, localizados dentro da área de prestação de serviços;

**EMBEDDED-MULTIMÍDIA TERMINAL ADAPTER FOR VOICE (E-MTA):** aparelho eletrônico disponibilizado pela PRESTADORA ao ASSINANTE/CLIENTE para fins de utilização dos serviços de Telefonia Digital e/ou Internet;

**LINK IP / PROVIMENTO SUPERCABO:** denominação comercial do serviço de valor adicionado de provimento de conexão à Internet oferecido diretamente pela PRESTADORA com vistas a propiciar o acesso do ASSINANTE/CLIENTE à Rede Mundial de Computadores (Internet). A PRESTADORA poderá identificar o serviço de valor adicionado de provimento de conexão à Internet por ela oferecido diretamente também sob outras denominações, como “LINK”, ou “PROVEDOR SUPERCABO”, ou “SUPERCABO”, seguidas da identificação do Plano de Internet Contratado pelo ASSINANTE/CLIENTE;

**MENSALIDADE:** valor devido mensalmente pelo ASSINANTE/CLIENTE à PRESTADORA referente à remuneração do serviço contratado, podendo variar de acordo com o plano de serviço e/ou pacote(s) contratado(s);

**MIGRAÇÃO DE PACOTE:** é a alteração realizada dentro de serviços distintos e já contratados.

**MIGRAÇÃO DE PLANO:** é a alteração de condições aplicáveis a um mesmo serviço.

**OPÇÃO FIDELIDADE:** opção de contratação de serviço(s) concedida pela PRESTADORA, mediante oferecimento ao ASSINANTE/CLIENTE de “Condição Comercial Especial”, consistente na concessão de benefícios, condicionada à permanência do vínculo contratual por determinado período mínimo de tempo (“Fidelização”), a ser definido em instrumento próprio.

**PACOTE:** opção disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE, pela qual este pode obter acesso a um conjunto de serviços diversos, mediante as condições especificamente estipuladas;

**PLANO DE SERVIÇO:** opção disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE para aquisição de um determinado serviço, segundo regras e critérios previamente estipulados;

**PROPOSTA/CONTRATO DE ASSINATURA:** instrumento preenchido com informações prestadas pelo ASSINANTE/CLIENTE, na qual constará a qualificação deste, bem como o(s) serviço(s) a ser(em) contratado(s).

**PROVEDOR DE ACESSO À INTERNET:** entidade que presta o serviço de valor adicionado de provimento de acesso à Internet, podendo ser um Provedor habilitado pela PRESTRADORA ou a própria PRESTADORA, tendo como suporte o serviço de telecomunicações e os meios técnicos disponibilizado pela PRESTADORA (estrutura física), propiciando, assim, a conexão do ASSINANTE/CLIENTE à Internet;

**SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA:** 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;

**SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES:** atividade que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza;

**SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;

**TAXA DE INSTALAÇÃO:** quantia que deve ser paga pelo ASSINANTE/CLIENTE, em razão da realização do serviço técnico de instalação dos equipamentos e estrutura física para prestação dos serviços constantes deste instrumento;

**TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA OU TAXA DE SERVIÇO:** quantia que deve ser paga pelo ASSINANTE/CLIENTE em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado;

**TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO:** quantia que deve ser paga pelo ASSINANTE/CLIENTE no caso de solicitação de mudança de endereço do local para prestação do(s) serviço(s) contratado(s), desde que presente as condições de viabilidade técnico-estrutural e cobertura de rede;

**TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE:** quantia que deve ser paga pelo ASSINANTE/CLIENTE no caso de solicitação de mudança de titularidade do contrato;

**TRÁFEGO:** fluxo de informações de dados *download* e/ou *upload* gerados no âmbito do serviço de telecomunicações que confere suporte à prestação do serviço de acesso à Internet.

## **2. DO OBJETO DO CONTRATO**

2.1 O objeto do presente contrato é a disponibilização pela PRESTADORA do Serviço de Internet Banda Larga Fixa, dentro da sua Área de Abrangência de Atendimento e nos limites da cobertura de rede, mediante pagamento, segundo a presente Condições Gerais, as quais passam a integrar este contrato e que será disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE e entregue na ocasião de sua adesão, ficando ciente das mesmas.

## **3. DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO E SUAS CARACTERÍSTICAS GERAIS**

3.1 A solicitação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa poderá ser realizada pelo ASSINANTE/CLIENTE, pessoalmente, ou ainda, por telefone ou via Internet, quando disponíveis estas duas últimas opções.

3.1.1 O Serviço de Internet Banda Larga Fixa, para ser regular e efetivamente prestado, necessita da conjugação de 02 (dois) serviços que compõem aquele: (i) o serviço que possibilita o transporte de dados entre o usuário e a Rede Mundial de Computadores (no caso, serviço de telecomunicações que funciona como via de tráfego de

informações, interligando pontos na rede), o que inclui a infraestrutura física (meio de rede/camada física), e (ii) o serviço de valor adicionado de conexão à internet (camada lógica) que agrega valor a essa ligação, de modo a permitir o acesso de um usuário a uma rede específica (“Internet”), possibilitando, a partir do acesso, a troca de informações entre o usuário e a Rede Mundial de Computadores.

3.1.2 No caso da parcela do serviço de telecomunicações mencionado no item 3.1.1 (i), a PRESTADORA disponibilizará ao ASSINANTE/CLIENTE o serviço de comunicação multimídia (SCM), devidamente autorizado pela Anatel, conforme Ato nº 62.211 de 27.11.2006, publicado no Diário Oficial da União em 06/03/2007, sob a denominação comercial de “INTERCABO”, seguida da identificação do Plano de Internet Contratado.

3.1.3 No caso da parcela do serviço de valor adicionado de conexão à internet mencionado no item 3.1.1 (ii), quando disponibilizado diretamente pela PRESTADORA ao ASSINANTE/CLIENTE, será sob a denominação comercial de “LINK IP”, ou “PROVEDOR SUPERCABO”, ou “SUPERCABO”, ou “LINK”, ou, ainda, “PROVIMENTO SUPERCABO”, seguidas da identificação do Plano de Internet Contratado. Nesse caso, dentre outras atividades, a PRESTADORA atribuirá ao ASSINANTE/CLIENTE um endereço IP público e dinâmico (variável). **A PRESTADORA poderá ainda, mediante solicitação do ASSINANTE/CLIENTE e pagamento mensal, atribuir um endereço IP fixo, que, por sua vez, poderá ser, a qualquer momento, alterado, mediante prévia comunicação, principalmente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da PRESTADORA.**

3.1.4 Caso o ASSINANTE/CLIENTE opte pela prestação dos serviços indicados nos itens 3.1.1 (i) e 3.1.1 (ii) diretamente pela PRESTADORA e considerando que os citados serviços apresentam natureza jurídica e repercussões fiscais distintas e que não se confundem, o valor de cada um dos serviços, que em conjunto compõem o Serviço de Internet Banda Larga Fixa, serão discriminados e cobrados em fatura única.

3.1.5 Caso o ASSINANTE/CLIENTE opte pela prestação do serviço indicado no item 3.1.1 (ii) por meio de um Provedor de Acesso à Internet devidamente habilitado/conveniado à PRESTADORA, esta cobrará apenas pela prestação do serviço indicado nos itens 3.1.1 (i) e 3.1.2; devendo o serviço de acesso à Internet previsto no item 3.1.1 (ii) ser cobrado diretamente pelo Provedor habilitado/conveniado.

3.1.6 **O ASSINANTE/CLIENTE está ciente de que a PRESTADORA e o Provedor de Acesso à Internet por aquela devidamente habilitado/conveniado são pessoas jurídicas distintas, não respondendo uma pelas obrigações da outra.**

3.1.7 **A transferência para provedores não habilitados/conveniados à PRESTADORA ensejará, obrigatoriamente, a rescisão do presente instrumento, sendo caracterizada a rescisão por iniciativa do ASSINANTE/CLIENTE, podendo incidir ainda o disposto nos capítulos 5 e 6 destas Condições Gerais.**

3.2 Quando da solicitação, o ASSINANTE/CLIENTE poderá optar pelas modalidades de serviços de conexão/acesso oferecidas, cujas condições específicas constarão da Proposta/Contrato de Assinatura a ser assinada entre as partes.

3.3 **A Proposta/Contrato de Assinatura estará sujeita à aprovação cadastral e de eventuais condições especiais por parte da PRESTADORA, e, se aprovada, constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.**

3.4 **O Serviço de Internet Banda Larga Fixa contratado (e, conseqüentemente, as suas parcelas de serviços integrantes) destina-se ao uso exclusivo do ASSINANTE/CLIENTE em conformidade com a lei, regulamentos e estas Condições Gerais, sendo expressamente vedado ceder ou transferir este contrato, ou direitos dele resultante, ou sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação do serviço regulado neste negócio, sejam estes atos realizados, total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE/CLIENTE penal e civilmente pelo descumprimento desta cláusula.**

3.5 **O ASSINANTE/CLIENTE entende e concorda que o Serviço de Internet Banda Larga Fixa contratado poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada/excepcional, dificuldades técnicas e por outros fatores fora de controle da PRESTADORA, inclusive interrupções de serviço causadas por outros ASSINANTES/CLIENTES, ou por eventos de força maior, os quais não constituirão falha no cumprimento das obrigações da PRESTADORA previstas neste contrato.**

3.5.1 Ocorrendo tais imprevistos, o ASSINANTE/CLIENTE não poderá pleitear o direito a qualquer tipo de desconto ou redução do valor da assinatura mensal.

**3.6 As velocidades (download e upload) do Plano de Internet contratado podem variar dependendo dos equipamentos (computador, celulares, dispositivos móveis e periféricos) utilizados pelo ASSINANTE/CLIENTE, além de outros fatores externos e fora de controle da PRESTADORA. As velocidades máximas (download e upload) apenas são garantidas para o acesso direto à rede da PRESTADORA. O ASSINANTE/CLIENTE fica, desde já, ciente que fatores externos podem resultar em diferenças e variações nas velocidades de “navegação”, como, por exemplo, o momento do acesso; o acesso às redes congestionadas ou mais lentas de terceiros; destino na Internet; site (página) acessada; quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso e/ou ao provedor de conteúdo/aplicativo; configuração e localização de roteadores de sinal e repetidores de sinal; configuração de computadores do ASSINANTE/CLIENTE; criação e utilização de redes internas; distribuição de sinal por rede sem fio (wireless/wi-fi); entre outros. Caso o sinal de Internet seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, poderá sofrer variações de performance. A velocidade anunciada de tráfego na Internet é a nominal máxima, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos. A PRESTADORA garante as velocidades médias de conexão de, no mínimo, 80% da velocidade máxima contratada.**

#### **4. DA INSTALAÇÃO/HABILITAÇÃO**

4.1 O Serviço de Internet Banda Larga Fixa somente será executado na respectiva Área de Abrangência de Atendimento da PRESTADORA, nos limites das suas capacidade e cobertura de redes e caso o domicílio do ASSINANTE/CLIENTE seja atendido e/ou suporte, tecnicamente, a estrutura física da PRESTADORA.

4.2 A PRESTADORA se compromete a realizar a instalação e a habilitação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa de acordo com os prazos e padrões técnicos exigidos pela ANATEL no âmbito da prestação do serviço de comunicação multimídia (SCM), e o ASSINANTE/CLIENTE se compromete a utilizar equipamentos devidamente certificados pela ANATEL e compatíveis com o serviço e tecnologia empregada pela PRESTADORA, bem como providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da PRESTADORA.

4.3. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, o ASSINANTE/CLIENTE declara ter pleno conhecimento de que a prestação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa pela PRESTADORA, com o padrão de qualidade adequado, dependerá da compatibilidade do terminal do ASSINANTE/CLIENTE, que deve apresentar condições mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

4.4 A existência de mais de um registro de energia perante a Concessionária de Energia Elétrica no local indicado para a prestação do serviço importará instalações independentes, de modo que cada unidade registrada será considerada como domicílio distinto, a exigir que se celebre um contrato específico para cada um dos pontos.

**4.5 A rede elétrica em que será realizada a instalação/habilitação é de responsabilidade do ASSINANTE/CLIENTE, o qual declara que a mesma segue rigorosamente os padrões de instalação e aterramento estabelecidos pelo INMETRO e pela concessionária do serviço de energia elétrica. A PRESTADORA não responde por danos causados por equipamentos eletro-eletrônicos localizados no domicílio, inclusive aqueles de propriedade da PRESTADORA, e que estejam ligados na rede elétrica, sendo que o ASSINANTE/CLIENTE tem consciência de que é responsável pelos danos de natureza elétrica que venham a ocorrer nos equipamentos da PRESTADORA, em decorrência dos padrões de instalação e aterramento do local da instalação/habilitação.**

4.6 Por razões técnicas e de segurança, todos os equipamentos indispensáveis para a prestação da parcela do serviço de telecomunicações, por meio da estrutura física da PRESTADORA, são previamente homologados junto à Anatel.

4.7 Nas situações em que o Serviço de Internet Banda Larga Fixa não possa ser instalado e/ou prestado, por razões físicas e/ou técnicas, ainda que a Proposta/Contrato de Assinatura tenha sido firmada, a PRESTADORA fica isenta de qualquer responsabilidade, obrigando-se a devolver os valores eventualmente já pagos pelo ASSINANTE/CLIENTE, sendo que este também não responderá pelos

**eventuais investimentos já realizados pela PRESTADORA, devendo, no entanto, devolver, imediatamente e em perfeito estado de conservação, o(s) equipamento(s) da PRESTADORA que esteja(m) sob sua posse.**

**4.8 A PRESTADORA, ressalvadas as hipóteses de inexistência de condições técnico-estruturais (em especial capacidade e cobertura de redes), ausência do ASSINANTE/CLIENTE e/ou negociação de prazo específico com o ASSINANTE/CLIENTE, obriga-se a instalar e/ou habilitar o Serviço de Internet Banda Larga Fixa solicitado no endereço constante da proposta, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de aprovação da Proposta/Contrato de Assinatura, mediante preenchimento dos requisitos elencados nestas Condições Gerais.**

**4.9 O início da prestação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa contratado, assim como o prazo de vigência contratual se inicia na data da efetiva instalação/habilitação do serviço pela PRESTADORA.**

**4.10 A instalação e habilitação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa somente poderá ocorrer no domicílio ou estabelecimento especificamente designado pelo ASSINANTE/CLIENTE, quando do requerimento da solicitação do serviço.**

**4.11 A solicitação do serviço implica autorização para que preposto da PRESTADORA, devidamente identificado, possa visitar, instalar e habilitar o serviço e os equipamentos e estrutura física necessários no local, domicílio ou estabelecimento do ASSINANTE/CLIENTE, em dia útil, em horário comercial.**

**4.12 É obrigação do ASSINANTE/CLIENTE disponibilizar terminal de computador com condições técnicas necessárias para receber os equipamentos indispensáveis à utilização do serviço a ser prestado, não se responsabilizando a PRESTADORA por falhas no acesso à Internet, ocasionados por problemas na configuração do terminal de computador do ASSINANTE/CLIENTE.**

**4.12.1 O ASSINANTE/CLIENTE que optou pela instalação do equipamento na porta USB, conforme o caso, declara que foi informado sobre os riscos que tal instalação pode causar aos equipamentos, decidindo por assumi-los, integral e exclusivamente.**

**4.12.2 O ASSINANTE/CLIENTE se obriga a efetuar cópia integral (*back-up*) de todos os seus arquivos e programas, antes da instalação dos equipamentos necessários para acesso à Internet, não respondendo a PRESTADORA por eventuais perdas decorrentes do ato de instalação/habilitação.**

**4.12.3 Caso os programas ou softwares já instalados no computador do ASSINANTE/CLIENTE apresentem falha durante a instalação e habilitação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa, o ASSINANTE/CLIENTE deverá dispor dos originais dos referidos programas, software e sistema operacional para reinstalá-los. Nesse caso, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade por eventuais falhas e/ou perdas de informações daí decorrentes.**

**4.12.4 Compete também ao ASSINANTE/CLIENTE a manutenção do software de segurança atualizado (controle de acesso, *firewall* e antivírus), com vistas a garantir melhor segurança e qualidade na utilização dos serviços, não se responsabilizando a PRESTADORA por quaisquer danos gerados por usuários mal intencionados e programas (*softwares*) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do ASSINANTE/CLIENTE**

**4.13 Em se tratando da prestação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa em unidade habitacional integrante de Condomínio, para uso individual (não coletivo), a instalação e habilitação do serviço somente será efetivada após autorização escrita e prévia do Administrador/Síndico do Condomínio e obtida pelo ASSINANTE/CLIENTE, para acesso da equipe técnica ao local, se assim for exigido pela Administração, e ainda de existir viabilidade técnica e físico-estrutural para a implantação estrutura física.**

**4.14 Para utilização do Serviço de Internet Banda Larga Fixa em hotéis, pousadas, *flats*, restaurantes, bares e/ou estabelecimentos comerciais que explorem, agreguem ou utilizem como atrativo o referido serviço, ou ainda na modalidade CONDOMINIAL/COLETIVA, o ASSINANTE/CLIENTE deverá observar as condições especiais de contratação, preço e prestação desse serviço.**

**4.15 Salvo estipulação específica em sentido contrário, é permitido ao ASSINANTE/CLIENTE solicitar a mudança de endereço para prestação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa em outro local que seja atendido pela cobertura de rede da PRESTADORA e esteja dentro da mesma Área de Abrangência de Atendimento originalmente contratada, desde que seja observado o disposto nas cláusulas anteriores. Em caso de possibilidade de mudança, o ASSINANTE/CLIENTE pagará à PRESTADORA a taxa de mudança de endereço por ela cobrada.**

**4.15.1 O ASSINANTE/CLIENTE fica, desde já, ciente que, ao aderir à eventual Opção de Fidelidade, a PRESTADORA poderá condicionar a mudança do endereço de instalação dos serviços para outro local somente após cumprido o período mínimo de fidelidade ajustado (“Fidelização”), sob pena de o ASSINANTE/CLIENTE ter que arcar com as consequências contratualmente previstas para a não manutenção da prestação dos serviços no endereço de instalação indicado originalmente na Proposta/Contrato.**

## **5. DA POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DA COBRANÇA DA TAXA DE INSTALAÇÃO - OPÇÃO FIDELIDADE**

**5.1** Caso conste na Proposta/Contrato de Assinatura e/ou em qualquer outro tipo de instrumento contratual firmado entre as Partes, o ASSINANTE/CLIENTE poderá ter a sua Taxa de Instalação do serviço contratado suspensa, integral ou parcialmente, na forma em que definido pela PRESTADORA e ajustado entre as partes, ocasião em que o ASSINANTE/CLIENTE ficará submetido à obrigação de cumprimento de prazo mínimo de vínculo contratual (“Fidelização”), conforme ajustado entre as Partes no ato da contratação.

**5.2.** O não cumprimento pelo ASSINANTE/CLIENTE do período de fidelidade, em especial em decorrência de cancelamento do contrato motivado por inadimplência ou mudança de endereço do ASSINANTE/CLIENTE para local não atendido pela cobertura de rede da PRESTADORA, implicará no pagamento pelo ASSINANTE/CLIENTE do custo da(s) Taxa(s) de Instalação do(s) serviço(s) cancelado(s) proporcional ao tempo restante de fidelização, conforme valores presentes na Tabela abaixo (Item 6.3), calculados com base na seguinte fórmula:  $Vt = Txs * (PF - Tc) / PF$  (Onde: Vt = valor devido em caso de cancelamento antecipado; Txs = Custo da Taxa de Instalação do Serviço cancelado; PF = Prazo de Fidelidade (em meses); Tc = Tempo (em meses) decorrido entre a contratação e o cancelamento).

## **6. DO DESCONTO PROMOCIONAL NO VALOR DO SERVIÇO – OPÇÃO FIDELIDADE**

**6.1** Caso conste na Proposta/Contrato de Assinatura e/ou em qualquer outro tipo de instrumento contratual firmado entre as Partes, o ASSINANTE/CLIENTE poderá optar por alguma oferta (promoção) de desconto no valor relativo ao serviço disponibilizado pela PRESTADORA, na forma em que definido pela PRESTADORA e ajustado entre as partes, ocasião em que o ASSINANTE/CLIENTE ficará submetido à obrigação de cumprimento de prazo mínimo de vínculo contratual (“Fidelização”), conforme ajustado entre as Partes no ato da contratação.

**6.2** O não cumprimento pelo ASSINANTE/CLIENTE do período de fidelidade, em especial em decorrência de cancelamento do Plano de Serviço originalmente contratado, de cancelamento do contrato motivado por inadimplência ou mudança de endereço do ASSINANTE/CLIENTE para local não atendido pela cobertura de rede da PRESTADORA, implicará no pagamento pelo ASSINANTE/CLIENTE de multa proporcional ao tempo restante de fidelização, calculada com base na seguinte fórmula:  $Vm = M * (PF - Tc) / PF$  (Onde: Vm = valor devido em caso de cancelamento antecipado; M = Multa; PF = Prazo de Fidelidade (em meses); Tc = Tempo (em meses) decorrido entre a contratação e o cancelamento).

## **7. DA MIGRAÇÃO DE PLANO E/OU PACOTE OFERTADO**

**7.1** O ASSINANTE/CLIENTE poderá alterar a opção de plano de serviços escolhido na Proposta/Contrato de Assinatura, exceto durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE, quando houver.

**7.2** Em todo caso, e nos limites em que previsto na proposta, a alteração de plano poderá ser requerida pelo ASSINANTE/CLIENTE, mediante aviso prévio, por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC (10600; 0800 884 5961 – para deficientes auditivos), pelo site da PRESTADORA na internet ([www.cabotelecom.com.br](http://www.cabotelecom.com.br)) ou na sede da PRESTADORA.

**7.3** A PRESTADORA se compromete, salvo estipulação em contrário, a realizar a migração de plano no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de solicitação do ASSINANTE/CLIENTE, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da PRESTADORA.

**7.4** O valor do novo serviço passará a vigorar desde a data de sua efetiva instalação e/ou habilitação, conforme o caso, com pagamento *pro rata die* da mensalidade do mês desta implementação.

**7.5 A PRESTADORA, a seu exclusivo critério, poderá deixar de comercializar ou de prestar serviço(s), ou, ainda, descontinuar, também ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, pacotes, planos e serviços a serem prestados por meio da sua estrutura física, mediante comunicado prévio ao ASSINANTE/CLIENTE, cabendo a este a opção pelo cancelamento da assinatura, sem qualquer ônus, mediante solicitação escrita em até 30 (trinta) dias após a modificação em questão. Em nenhuma hipótese, o ASSINANTE/CLIENTE poderá alterar ou retornar para Planos e/ou Pacotes de Serviços que deixem de ser oferecidos pela PRESTADORA.**

**7.6 A alteração pelo ASSINANTE/CLIENTE de plano ou pacote pode repercutir no valor das mensalidades, assim como nos montantes correspondentes ao serviço que lhe é prestado.**

**7.7 Caso o ASSINANTE/CLIENTE altere a sua modalidade de plano de RESIDENCIAL/INDIVIDUAL para CONDOMINIAL/COLETIVO, e faça jus a eventual condição especial em face de condição contratual preexistente no plano condominial, esta condição não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo ASSINANTE/CLIENTE antes de sua solicitação.**

**7.8 Caso o ASSINANTE/CLIENTE do serviço de modalidade CONDOMINIAL/COLETIVO altere sua modalidade de contrato para a modalidade RESIDENCIAL/individual, ou seu respectivo condomínio deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de usuários beneficiários, por exemplo), o ASSINANTE/CLIENTE perderá o direito ao benefício de fruição dos serviços em condições de preços especiais, devendo, pois, submeter-se ao(s) valor(es) do(s) serviço(s) praticado(s) na época da referida alteração.**

## **8. DA GUARDA, RESPONSABILIDADES E FORMA DE UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO DE PROPRIEDADE DA PRESTADORA**

**8.1 O equipamento Cable Modem ou E-MTA de propriedade da PRESTADORA e indispensável para a prestação do serviço de conexão/acesso à Internet será entregue ao ASSINANTE/CLIENTE sob o regime de locação, nos termos do art. 565 e seguintes do Código Civil, ou em regime de comodato (empréstimo gratuito), nos termos em que determina o art. 579 e seguintes do Código Civil, a depender da política comercial vigente na época da contratação pelo ASSINANTE/CLIENTE.**

**8.2 O ASSINANTE/CLIENTE poderá optar pela aquisição do(s) equipamento(s) necessário(s) à prestação do serviço contratado, desde que o mesmo seja compatível com o sistema e tecnologia utilizados pela PRESTADORA, e devidamente homologado(s) pela ANATEL.**

**8.3 Compete ao ASSINANTE/CLIENTE a inteira responsabilidade e custódia do equipamento sob sua guarda, até que o mesmo tenha sido devolvido para a PRESTADORA, na forma dos artigos 569 a 578, e 579 a 585 do Código Civil, conforme o caso.**

**8.4 É vedado ao ASSINANTE/CLIENTE alterar qualquer característica original do equipamento disponibilizado pela PRESTADORA. Também é vedado ao ASSINANTE/CLIENTE realizar qualquer espécie de reparo, manutenção ou violação no(s) equipamento(s), seja para que fim for; considerando-se tal ocorrência como falta grave e implicando a imediata rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança dos custos de reposição (valor de mercado) ou reparo.**

**8.5 Em casos de roubo, furto ou qualquer dano ao(s) equipamento(s) de propriedade da PRESTADORA, o ASSINANTE/CLIENTE deverá arcar com os respectivos custos de reposição (valor de mercado) ou reparo.**

**8.6 O(s) equipamento(s) e serviço objeto deste contrato se destinam ao uso exclusivo do ASSINANTE/CLIENTE, vedada a sua utilização para outros fins que não a recepção ou fruição individual e não comercial do serviço contratado, não podendo o ASSINANTE/CLIENTE retransmitir sinal a terceiros ou praticar revenda de serviço, fazer extensões não autorizadas, dentro do mesmo local, domicílio ou estabelecimento, ou para outro local, ou alterar a instalação/habilitação original.**

**8.7 Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária do equipamento disponibilizado em regime de comodato, em qualquer hipótese de extinção do contrato, a PRESTADORA providenciará a retirada do respectivo equipamento no endereço de prestação do serviço, em até 05 (cinco) dias úteis após a desconexão do serviço rescindido.**

**8.8 Em não sendo possível a retirada do equipamento pela PRESTADORA em razão de ato imputável ao ASSINANTE/CLIENTE (ausência, recusa, etc.), este deverá providenciar, às suas expensas, a restituição do mesmo na sede da PRESTADORA, incidindo, ainda, a cobrança do valor por cada mês em que**

verificada a retenção indevida, até a efetiva devolução, conforme tabela vigente à época e disponibilizada através do site da PRESTADORA ([www.cabotelecom.com.br](http://www.cabotelecom.com.br)) ou na sede desta.

**8.9 A PRESTADORA fica autorizada a recusar a utilização de equipamento(s) que figure(m) no sistema da empresa como sendo de sua propriedade, mas que estejam irregularmente sob a posse de terceiros, caso em que o ASSINANTE/CLIENTE ou proponente será imediatamente notificado a devolvê-lo(s), sob pena de incidência das sanções legalmente previstas.**

## **9. DA MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA E DO SUPORTE TÉCNICO**

9.1 A PRESTADORA fará manutenção técnica e/ou troca do(s) equipamento(s) de sua propriedade, necessário à recepção do serviço, gratuitamente, em caso de equipamento defeituoso (vício do objeto).

9.2 Fica a PRESTADORA autorizada a efetuar periodicamente vistoria no equipamento por ela disponibilizado, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, assim como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do serviço.

9.3 Em todo e qualquer caso, o equipamento de propriedade da PRESTADORA somente poderá ser objeto de manutenção pela mesma, ou por empresas devidamente credenciadas, não podendo, sob qualquer fundamento ou hipótese, ser objeto de modificação ou reparo por terceiros não autorizados ou não credenciados junto à PRESTADORA.

**9.4 O ASSINANTE/CLIENTE responderá financeiramente pelos reparos ou substituição do equipamento da PRESTADORA quando os defeitos ou danos sejam decorrentes do mau uso, má conservação e problemas na rede elétrica; bem como pelo pagamento dos custos oriundos da visita infrutífera do suporte técnico (esta entendida como a constatação de inexistência de problema no serviço, nos equipamentos e/ou na infra-estrutura, ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da PRESTADORA no local em que o serviço é prestado, sem prejuízo de outras hipóteses).**

9.5 O ASSINANTE/CLIENTE tem direito à substituição, sem ônus, do equipamento disponibilizado, na forma prevista no item 8.1 destas Condições Gerais, e instalado para a prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da PRESTADORA, que impeça a fruição do serviço.

9.6 A assistência técnica não contempla os equipamentos de propriedade do ASSINANTE/CLIENTE, como terminal de computador, *hardwares*, terminal de voz, telefone etc, em relação aos quais a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade, seja de que natureza for.

**9.7 Fica expressamente vedado ao ASSINANTE/CLIENTE proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição de sinais da PRESTADORA; permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; acoplar, sem autorização da PRESTADORA, quaisquer outros equipamentos à rede da PRESTADORA, inclusive aqueles que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE/CLIENTE, ficando desde já ciente o ASSINANTE/CLIENTE que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, “gato”, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial.**

9.8 Na hipótese de violação das obrigações mencionadas, a PRESTADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes, toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE/CLIENTE, bem como suspender automaticamente o serviço sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE/CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

## **10. DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS**

**10.1 O ASSINANTE/CLIENTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características do Plano de Internet contratado, em conformidade com os itens a seguir:**

**a) A oferta de capacidade de transmissão contratada pelo ASSINANTE/CLIENTE corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos**



protocolos de comunicação de dados como Ethernet TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do ASSINANTE/CLIENTE;

b) Cada faixa de velocidade disponibilizada possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados franquia;

c) A critério da PRESTADORA poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por ano, mês, dia, horário e/ou destino do tráfego de dados;

d) A franquia de transferência de dados refere-se à quantidade de dados disponibilizada para utilização mensal, não sendo, pois, cumulativa para os meses posteriores;

e) A utilização do serviço pelo ASSINANTE/CLIENTE, que extrapole o limite da franquia disponibilizada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela PRESTADORA para comercialização, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada; sendo facultado ao ASSINANTE/CLIENTE adquirir, caso disponível esta opção, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

## **11. DAS PRÁTICAS LESIVAS E DA RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO**

11.1 Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço prestado pela PRESTADORA e/ou aos demais ASSINANTE/CLIENTES, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) obtenção ou tentativa de obtenção dos serviços através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;

b) o fornecimento ou revenda a terceiros do Serviço de Internet Banda Larga Fixa ora contratado e/ou do(s) equipamento(s) e acesso àquele relacionado;

c) interferência no uso do(s) serviço(s) por outros usuários e uso do(s) serviço(s) com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;

d) tentativas de obter acesso não autorizado, incluindo as tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta, bem como o acesso a dados não disponíveis para o assinante ou mesmo conectar-se a servidor ou à conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao ASSINANTE/CLIENTE, ou colocar à prova a segurança de outras redes;

e) tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro ASSINANTE/CLIENTE, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento das redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

f) o uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir na fruição dos serviços de outros ASSINANTES/CLIENTES e/ou terceiros;

g) tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-troia” em computadores de ASSINANTE/CLIENTES ou terceiros;

i) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupo de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

j) divulgar, por qualquer meio e/ou serviço, cenas de sexo explícito ou pornográficas com a participação de crianças e/ou adolescentes, sendo tal ato caracterizado como exploração e agressão contra os direitos da personalidade dos mesmos, sujeito a pena de 01 (um) a 04 (quatro) anos de reclusão.

11.2 O ASSINANTE/CLIENTE reconhece que não caberá à PRESTADORA qualquer responsabilidade decorrente do conteúdo presente em *home page*, do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o ASSINANTE/CLIENTE e provedores de acesso e/ou de conteúdo (aplicativo) ou terceiros ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras, de qualquer natureza, praticadas pelo ASSINANTE/CLIENTE através da rede da PRESTADORA ou através da Internet.

11.3 O ASSINANTE/CLIENTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do serviço de Internet, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

**11.4 Se a PRESTADORA verificar que esta sendo feito uso não autorizado ou impróprio dos serviços por ela prestados, poderá, sem notificação prévia, tomar as medidas que achar adequadas, a seu exclusivo critério, incluindo o bloqueio de mensagens de um determinado domínio da Internet, servidor de e-mail ou endereço IP.**

## **12. DO PAGAMENTO DO SERVIÇO**

**12.1 O ASSINANTE/CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA a Taxa de Instalação do serviço contratado, as mensalidades referentes à efetiva prestação do serviço contratado, bem como eventuais taxas (transferência de titularidade, reconexão, mudança de endereço, visita técnica, etc.) incluídos na fatura emitida mensalmente pela PRESTADORA.**

**12.2 Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no primeiro boleto (fatura) a ser emitido pela PRESTADORA, poderá constar a cobrança proporcional ao número de dias em que o serviço foi prestado (*pro rata die*), e o valor correspondente ao mês seguinte, deduzindo-se a quantia paga, eventualmente, no ato de celebração do contrato, a título de antecipação de pagamento.**

**12.3 Os valores devidos mensalmente deverão ser pagos na data em que foi definido pelo ASSINANTE/CLIENTE no ato da celebração do contrato, dentre as opções disponibilizadas pela PRESTADORA, por meio de boleto (fatura), nos locais determinados pela PRESTADORA, ou por débito automático em conta corrente bancária indicada pelo ASSINANTE/CLIENTE.**

**12.4 A fatura será entregue em até 05 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento, preferencialmente por meio de e-mail indicado pelo ASSINANTE/CLIENTE. Se o ASSINANTE/CLIENTE não receber a fatura, com a antecedência prevista, deverá efetuar o pagamento por meio de segunda via da fatura, a ser obtida no sítio [www.cabotelecom.com.br](http://www.cabotelecom.com.br), na sede ou locais de atendimento da PRESTADORA, bem como através de outros meios disponibilizados (e-mail, Serviço de Atendimento ao Cliente – código de barras, entre outros); não se eximindo do pagamento na data do vencimento.**

**12.4.1 Quando disponível e tendo sido feita a opção para o recebimento dos documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (e-mail), o ASSINANTE/CLIENTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do correio eletrônico informado, estando ciente, ainda, que a PRESTADORA não procederá o envio postal, via Correios, da futura.**

**12.5 Nas hipóteses em que o ASSINANTE/CLIENTE solicitar o serviço com pagamento parcelado e ocorrer desistência e/ou cancelamento do contrato, dentro do prazo de vencimento das parcelas, aquele deverá dar cumprimento total ao compromisso econômico assumido.**

**12.6 A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas advindas do pagamento realizado pelo ASSINANTE/CLIENTE por meio de débito automático, transferência interbancária, agendamento de pagamento e/ou pela câmara de compensação de cheques, que não tenham sido compensados na conta corrente da PRESTADORA.**

**12.7 A confirmação e o cancelamento do serviço de pagamento via débito automático deverá, em qualquer hipótese, ser realizado pelo ASSINANTE/CLIENTE junto à sua instituição bancária, ficando ainda o mesmo obrigado a informar à PRESTADORA sobre a alteração do modo de pagamento no prazo de até 05 (cinco) dias antes da data do vencimento da mensalidade.**

**12.8 O não pagamento por parte do ASSINANTE/CLIENTE de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento, acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata temporis*, sobre o valor original da fatura e sobre o montante devido será acrescida multa moratória de 2% (dois por cento).**

**12.9 Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu vencimento, o ASSINANTE/CLIENTE será considerado devedor, podendo, nesse caso, a PRESTADORA optar pelas seguintes alternativas:**

**I - pela suspensão parcial do serviço contratado, caracterizada pela redução das velocidades de *download* e *upload* de “navegação” aos menores patamares de comercialização pela PRESTADORA, após 15 (quinze) dias de inadimplência, até a efetiva confirmação de quitação dos débitos em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais previstos;**

**II - pela suspensão total do serviço contratado, após 30 (trinta) dias da suspensão prevista no item I;**

**III - pela rescisão do contrato, após 30 (trinta) dias da suspensão prevista no item II.**

**12.10 Se houver débito anterior ao constante da última fatura, o pagamento desta não impede a suspensão dos serviços, assim como a prática das demais medidas cabíveis, até que seja efetuado o pagamento integral do débito.**

**12.11 Persistindo o débito, a PRESTADORA reservar-se-á o direito de remeter os dados do ASSINANTE/CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito.**

**12.12 A obrigação de notificar o ASSINANTE/CLIENTE da possibilidade de inscrição em cadastro de inadimplentes (CDL, SPC, Serasa, etc), em razão de dívida contraída por aquele, é de responsabilidade do órgão de proteção ao crédito; não se responsabilizando a PRESTADORA por qualquer dano oriundo da inscrição sem a devida notificação prévia.**

**12.13. A PRESTADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE/CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha confirmação da quitação da dívida.**

**12.14 As despesas decorrentes das cobranças judicial ou extrajudicial, as quais poderão ser realizadas diretamente pela PRESTADORA, ou também por terceiros credenciados, serão suportadas pelo ASSINANTE/CLIENTE, inclusive no que diz respeito a custas judiciais e honorários advocatícios, quando for o caso.**

**12.15 O ASSINANTE/CLIENTE que estiver adimplente pode requerer à PRESTADORA, sem ônus, a suspensão do serviço contratado, 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, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.**

**12.15.1 Sendo cancelado ou suspenso um ou mais serviço(s) que compõe(m) o Combo, o(s) serviço(s) que permanecer(em) ativo(s) terá(ão) seu(s) valor(es) alterado(s), conforme tabela vigente.**

**12.15.2 O restabelecimento do serviço suspenso será sem ônus e realizado de forma automática ao término do prazo de suspensão.**

**12.16 A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista na cláusula anterior poderá ser oferecida, a critério da PRESTADORA, em caráter oneroso (observado a tabela de preços vigente no momento da solicitação).**

**12.17 Como forma de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato celebrado com o ASSINANTE/CLIENTE, o valor da mensalidade do serviço será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base, pelo menos e nesta ordem, na variação do Índice Geral de Preços do Mercado/IGP-M, divulgado pela FGV, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por índice que venha a lhe substituir, ou outro que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.**

**12.18 Em caso de ocorrência de fato superveniente, que altere substancialmente a execução do negócio jurídico, como, exemplificativamente, a majoração dos tributos incidentes sobre as atividades descritas neste instrumento, ou mudança de critério na cobrança de tributos, o preço do serviço poderá ser alterado e revisto, como forma de manter o equilíbrio contratual.**

**12.18.1 Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação de serviços e não permitindo a legislação, então vigente na época do referido aumento, o repasse ao ASSINANTE/CLIENTE do referido aumento, fica assegurado à PRESTADORA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ao ASSINANTE/CLIENTE.**

**12.19 Todos os valores em vigor para o(s) serviço(s) disponibilizado(s) estão dispostos no endereço eletrônico da PRESTADORA ([www.cabotelecom.com.br](http://www.cabotelecom.com.br)) e poderão também ser obtidos através do Serviço de Atendimento ao Cliente, por meio dos números 10600 ou 0800-884-5961 (deficientes auditivos), ou ainda na sede da PRESTADORA.**

**12.20 Sobre os preços constantes dos planos serão acrescidos os encargos e tributos correspondentes e incidentes sobre cada serviço, de acordo com a sua natureza jurídico-tributária, em conformidade com a legislação aplicável.**

### **13. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE/CLIENTE**

**13.1 Nos termos da legislação vigente, são direitos do ASSINANTE/CLIENTE:**

- a) o acesso ao serviço, mediante contratação junto a PRESTADORA;
- b) receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- c) tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- e) à inviolabilidade ao segredo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- f) ao conhecimento prévio das condições de contratação, prestação, fidelização e suspensão do serviço, bem como de toda e qualquer alteração das referidas condições que lhe atinja direta ou indiretamente
- g) a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres legais;
- h) ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a PRESTADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- i) o encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- j) a reparação pelos danos diretos devidamente comprovados causados pela violação dos seus direitos;
- k) resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela PRESTADORA;
- l) não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço contratado, nos termos da regulamentação;
- m) a continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- n) o recebimento de documento de cobrança com discriminação (detalhamento) dos valores cobrados.
- o) não ser cobrado por chamada telefônica dirigida ao Serviço de Atendimento ao Cliente da PRESTADORA (10600 ou 0800 88 45 961);

### **13.2 Nos termos da legislação vigente, são deveres do ASSINANTE/CLIENTE:**

- a) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;**
- b) preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;**
- c) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado com a PRESTADORA, observadas as disposições contratuais;**
- d) providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras;**
- e) somente conectar à rede externa da prestadora, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares e que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;**
- f) responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção da sua rede interna, incluindo seus equipamentos e terminais, que serão conectados à rede pública da PRESTADORA;**
- g) manter atualizado seus dados cadastrais junto à PRESTADORA, responsabilizando-se pela exatidão das informações e documentos apresentados;**
- h) 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.**

## **14. DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

14.1 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a PRESTADORA a:

- a) não condicionar a oferta do serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras;
- b) estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo ASSINANTE/CLIENTE, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual.

- c) prestar o serviço segundo os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE/CLIENTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede, estando ainda a prestação do referido serviço condicionada a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela PRESTADORA, sem ônus para o ASSINANTE/CLIENTE;
- d) manter Serviço de Atendimento ao Cliente capacitado para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.
- e) comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a PRESTADORA não será responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras PRESTADORAS de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da PRESTADORA, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pelo ASSINANTE/CLIENTE ou por terceiros não autorizados pela PRESTADORA, ou quaisquer outras causas fora do controle da PRESTADORA;

## **15. DO PRAZO**

15.1 Salvo disposição diversa neste instrumento ou na Proposta/Contrato de Assinatura e/ou em outro documento que integre a relação contratual, este contrato apresentará prazo de vigência por período indeterminado a contar da data de ingresso do ASSINANTE/CLIENTE no sistema, que ocorrerá com a instalação, habilitação e conseqüente disponibilização do serviço contratado.

**15.2 Na hipótese do ASSINANTE/CLIENTE optar pela opção fidelidade que implique permanência mínima do serviço contratado, o referido Contrato vigorará por prazo certo e determinado, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado.**

**15.3 Qualquer das partes poderá denunciar este contrato a qualquer tempo e sem a incidência de qualquer ônus para o ASSINANTE/CLIENTE, se vigente por prazo indeterminado, por notificação escrita, devidamente subscrita.**

**15.3.1 Se, pelo ASSINANTE/CLIENTE, a denúncia deverá conter nome e CPF do ASSINANTE/CLIENTE; número de identificação do contrato (código); endereço da instalação, e ser entregue na sede da PRESTADORA; enviada via fax (que deverá por ele ser confirmado o recebimento) ou através do correio eletrônico da PRESTADORA (e-mail: relacionamento@cabotelecom.com.br), neste último caso com a solicitação *scaneada*, em anexo.**

15.3.2 Se, pela PRESTADORA, a denúncia deverá ser encaminhada por ato escrito ao endereço do ASSINANTE/CLIENTE.

15.4 Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

## **16. RESCISÃO CONTRATUAL**

16.1 O presente Contrato ficará rescindido de pleno direito caso:

- a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA pelo Poder Público concedente e necessária à prestação do serviço contratado;
- b) o ASSINANTE/CLIENTE não tenha mais interesse na continuidade do serviço, de forma que deverá comunicar sua decisão à PRESTADORA, agendando a data da desconexão, devendo ainda, neste período, cumprir com suas obrigações contratuais, bem assim com obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à opção de fidelidade – permanência mínima, caso tenha optado por esta modalidade;
- c) não seja possível a execução do serviço contratado, por razões técnicas e/ou físicas, na medida em que o endereço indicado pelo ASSINANTE/CLIENTE deixe de apresentar as condições técnicas ou de segurança;
- d) em que contratos dependam para sua execução de negócio jurídico celebrado com condomínio, de forma que a extinção do contrato na modalidade CONDOMINIAL/COLETIVO dê causa à extinção dos contratos individuais celebrados com o ASSINANTE/CLIENTE. Nessa situação a responsabilidade será, exclusiva e integral, do condomínio, não respondendo, em qualquer caso, a PRESTADORA por eventuais perdas e danos.

e) haja mudança de domicílio em que é prestado o serviço, sem que haja possibilidade de transferência, por parte do ASSINANTE/CLIENTE, sendo caracterizada a rescisão por iniciativa deste, o que implica, quando previsto e aplicável, a cobrança pela PRESTADORA dos valores previstos nas Cláusulas 5 e 6 destas Condições Gerais.

f) haja denúncia escrita por qualquer das partes, sem prejuízo, quando previsto e aplicável, a cobrança pela PRESTADORA dos valores previstos nas Cláusulas 5 e 6 destas Condições Gerais. Caso a denúncia se dê pela PRESTADORA, a mesma deverá fazê-la com antecedência de 30 (trinta) dias.

g) haja utilização indevida do serviço pelo ASSINANTE/CLIENTE, através de uso ilegal (em desacordo com as leis, normas, regulamentos aplicáveis, bem como pela inobservância do disposto nestas Condições Gerais), bem como adulteração de equipamentos ou programas, por qualquer outro meio que venha a fruir dos serviços de forma diferente da que efetivamente contratou com a PRESTADORA.

**16.2 A PRESTADORA se resguarda ao direito de rescindir o presente Contrato, sem que lhe seja atribuído quaisquer ônus, nas hipóteses em que ocorra a distribuição indevida a terceiros de sinais transmitidos; a recepção indevida dos sinais transmitidos; a revenda não autorizada dos serviços, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros; reprodução indevida dos sinais transmitidos por meio ardil ou qualquer outro meio fraudulento; ou ainda caso haja constatação por parte da PRESTADORA de que o ASSINANTE/CLIENTE está realizando outras práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente Contrato. Nesses casos, a PRESTADORA reservar-se ao direito de efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do ASSINANTE/CLIENTE, o qual envidará esforços para facilitar tais procedimentos.**

16.2.1 Além de infração contratual, tais práticas constituem ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes.

16.3 Em caso de extinção do contrato, por qualquer razão, os profissionais habilitados pela PRESTADORA, devidamente identificados, ficam desde já autorizados ao livre acesso aos locais onde se encontra instalada a rede e situados os equipamentos da PRESTADORA, inclusive em áreas comuns ou que dependam de autorização do condomínio.

16.4 A extinção do presente contrato não isenta as Partes do cumprimento de todas as respectivas obrigações, e, no caso de denúncia, ficam sujeitas à aplicação de penalidades pertinentes aos inadimplementos ocorridos entre a comunicação prévia e a data da efetiva rescisão deste contrato.

16.5 Salvo disposição específica neste instrumento, o descumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato, por qualquer das partes, autorizará imediata extinção contratual pela parte adimplente, mediante denúncia escrita, sem prejuízo de serem tomadas as medidas cabíveis.

## **17. DA NOVAÇÃO**

17.1 A não utilização pela PRESTADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

## **18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

18.1 O aceite telefônico e/ou eletrônico dado pelo ASSINANTE/CLIENTE neste contrato, bem como o pagamento da primeira fatura de cobrança relativa aos serviços prestados, implica a aceitação pelo ASSINANTE/CLIENTE de todas as cláusulas e condições aqui pactuadas.

18.2 O ASSINANTE/CLIENTE declara que não apresenta restrição em sistema de proteção ao crédito, ficando a PRESTADORA autorizada a proceder consulta em sistemas de proteção ao crédito, para que os serviços objeto deste contrato venham a ser prestados.

**18.3 Caso se constate a existência de alguma pendência, perante a PRESTADORA, no domicílio para o qual foi solicitado o serviço, o contrato não se concretizará, salvo se o proponente demonstrar que não apresenta qualquer relação com a pendência em exame.**

18.4 A PRESTADORA, com vistas a assegurar a continuidade da prestação dos serviços contratados, poderá ceder direitos ou obrigações aqui estipuladas à empresa controladora, controlada ou coligada ou a terceiros, ficando expressamente vedado ao ASSINANTE/CLIENTE ceder ou transferir este instrumento a terceiros sem a expressa concordância da PRESTADORA.

18.5 O ASSINANTE/CLIENTE, que não estiver inadimplente com nenhuma de suas obrigações, poderá ceder a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato. A cessão de direitos e obrigações que alude essa cláusula só será oponível à PRESTADORA se formalizada com a sua interveniência/anuência e desde que o Cessionário manifeste, por escrito, sua concordância aos termos e condições deste contrato.

**18.6 É expressamente vedado emprestar, ceder, comercializar, sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação dos serviços regulados neste negócio, sejam estes atos realizados total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da PRESTADORA.**

**18.7 No ato da adesão, o ASSINANTE/CLIENTE expressamente autoriza a PRESTADORA integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, ocasião em que o ASSINANTE/CLIENTE passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da PRESTADORA ou de outras empresas, ressalvando-se a qualquer tempo, o direito do ASSINANTE/CLIENTE que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de relacionamento da PRESTADORA e solicitar a exclusão das ações acima referidas.**

**18.8 Cabe ao ASSINANTE/CLIENTE a obrigação de comunicar à PRESTADORA tudo que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao ASSINANTE/CLIENTE comunicar tais mudanças de telefone, endereço e outros dados cadastrais.**

18.9 O presente Contrato obriga as Partes, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

18.10 As partes elegem, de comum acordo, o foro da Comarca de João Pessoa, Estado da Paraíba, para dirimir qualquer dúvida ou litígio deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

18.11 O presente contrato encontra-se devidamente registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos Toscano de Brito, da Cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba, sob o número 775976, na data de 21/12/2018, podendo a PRESTADORA ampliar, agregar, reduzir, ou de qualquer forma alterar os serviços, mediante novo registro em cartório, com aviso deste novo registro por meio de publicação em jornal local de grande circulação, ou comunicação escrita do novo registro lançada no documento de cobrança mensal, a ser enviada aos ASSINANTE/CLIENTES, o que é dado como recebido e aceito pelo ASSINANTE/CLIENTE pela simples prática posterior de ato de permanência ou execução deste contrato.