

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – 001

Termo: \_\_\_\_\_

Pelo presente instrumento, **Futura Online Informática Ltda-ME**, com sede à Rua Filomeno Gonçalves de Souza, n 141 Jardim Denadai, Sumaré, SP , CNPJ nº 02.664.207/0001-96, neste ato representada conforme estatuto social, doravante designada CONTRATADA, e de outro lado o cliente qualificado no Termo de Adesão e/ou Banco de Dados da CONTRATADA, doravante denominado ASSINANTE, têm ajustado entre si:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

**1)** A CONTRATADA, empresa autorizada pela ANATEL para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), fornecerá ao ASSINANTE o serviço de comunicação multimídia, com velocidade máxima conforme modalidade escolhida pelo ASSINANTE (plano), e de acordo com as regras da ANATEL.

2) O serviço estará disponível 24 horas por dia, sete dias da semana, a partir da ativação até o término do Contrato, ressalvadas interrupções por caso fortuito ou motivo de força maior.

3) A adesão ao presente Contrato será concretizada pela assinatura do ASSINANTE no Termo de Adesão, no ato da instalação. Esta adesão é um compromisso formal do ASSINANTE, e lhe garante o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pelo referido serviço, obrigando as partes às condições deste Contrato. Do Termo de Adesão devem constar no mínimo as seguintes informações: nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos, modalidade/plano do serviço. O Termo de Adesão fará parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito.

4) Para a ativação do serviço, o ASSINANTE deverá pagar o valor da Taxa de Instalação, que lhe garante a visita técnica para implantação do serviço.

5) O uso do serviço pelo ASSINANTE por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação, implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste Contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados no Termo de Adesão.

1

## **CLÁUSULA SEGUNDA - CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO PRODUTO CONTRATADO**

1)O serviço será prestado nas seguintes condições:

a) A velocidade máxima a ser disponibilizada ao ASSINANTE é a informada no plano escolhido, conforme especificado no Termo de Adesão. Esta velocidade está sujeita a variações decorrentes de fatores técnicos que não estão sob o controle da CONTRATADA. A CONTRATADA garante 30% da velocidade contratada dentro de sua rede, não se responsabilizando pela velocidade disponível em sites internet e outros serviços fora de sua rede. A capacidade contratada pelo ASSINANTE é bruta, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle (protocolos de comunicação, overheads, etc), devendo portanto a taxa líquida ser descontada destes dados de controle.

b) A velocidade máxima especificada no item 1.a desta cláusula poderá ser alterada a pedido do ASSINANTE, desde que documentada, por e-mail ou outro meio que assegure a correta identificação do ASSINANTE.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - INFRAESTRUTURA DE ACESSO**

- 1) Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao ASSINANTE o serviço de transporte e oferta de capacidade de transmissão de informações multimídia em banda larga (ou seja, SCM), para 1 (um) ponto de acesso no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE, utilizando qualquer meio, dentro da área de prestação dos serviços da CONTRATADA. O meio físico entre ASSINANTE e CONTRATADA será de responsabilidade CONTRATADA, que poderá utilizar redes próprias ou contratadas de terceiros. Para utilizar os serviços objeto deste Contrato para conexão à internet por banda larga.,
- 2) Para a fruição dos serviços, o ASSINANTE deverá dispor dos equipamentos utilizados no acesso (CPEs). Os equipamentos em questão serão de propriedade da CONTRATADA, e ficarão instalados nas dependências do ASSINANTE em regime de comodato, sendo o ASSINANTE responsável, na qualidade de fiel depositário, pela integridade dos equipamentos, devendo ressarcir à CONTRATADA por qualquer dano causado aos mesmos, e também no caso de furto.

## **CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

1) Ativar e manter o acesso, sendo responsável pela configuração, manutenção e controle dos elementos envolvidos no acesso, com exceção dos elementos de propriedade do ASSINANTE.

2) Atender e responder aos questionamentos do ASSINANTE em no máximo 72 (setenta e duas) horas a partir da abertura da ocorrência.

3) Em caso de mudança de endereço, o atendimento ficará condicionado à viabilidade técnica e disponibilidade por parte da CONTRATADA. Caso o plano de serviço originalmente contratado não estiver disponível no novo endereço o ASSINANTE poderá escolher um dos planos de serviço disponíveis.

4) Os ônus decorrentes da mudança de endereço são de responsabilidade do ASSINANTE.

5) Prestar o suporte técnico necessário à manutenção do serviço, através do seguinte esquema de atendimento: a) O ASSINANTE deverá acionar a central de atendimento da CONTRATADA.

b) Atendimento em primeiro nível: a CONTRATADA prestará o suporte remoto, via telefone ou via acesso remoto ao equipamento do ASSINANTE (se possível), visando identificar e solucionar o problema. Este atendimento está de segunda a sexta das 08:30 as 17:00 e os sábados das 08:30 as 12:00.

c) Atendimento no local: caso não seja possível solucionar o problema remotamente, a CONTRATADA enviará técnicos capacitados a resolvê-lo no endereço do ASSINANTE no prazo máximo de 72 horas. O atendimento no local será realizado de segunda a sexta-feira das 8:30 às 17:00h, e sábados, das 8:00 às 12:00h. O atendimento no local estará sujeito a agendamento prévio.

## **CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

Manter a infra-estrutura usada no acesso, conforme disponibilizada pela CONTRATADA, de acordo com a Cláusula Terceira.

a) A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE, necessários para o acesso, será de sua responsabilidade.

2) Assumir inteira responsabilidade na qualidade de fiel depositário pela guarda e integridade do(s) equipamento(s) da CONTRATADA, obrigando-se, nos termos da

lei, em caso de furto, roubo, perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao respectivo ressarcimento do valor atualizado do(s) equipamento(s).

3) Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do ASSINANTE devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

4) Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão os equipamentos de propriedade da CONTRATADA, necessários à prestação do acesso, com a presença de pessoa devidamente autorizada pelo ASSINANTE.

5) O ASSINANTE se obriga a usar de forma adequada o serviço escolhido. O ASSINANTE pode, a qualquer tempo, solicitar a mudança de plano do serviço contratado, de acordo com o plano de serviços vigente à época, desde que esteja adimplente com todas as obrigações perante a CONTRATADA.

6) O Serviço contratado destina-se ao uso do ASSINANTE, conforme plano escolhido. É terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula. Salienta-se que, por ordem emanada dos órgãos públicos (Delegacias, Tribunais, Juizados, etc) a CONTRATADA pode ser obrigada a fornecer dados pessoais do ASSINANTE em casos de processos investigatórios/criminais. A CONTRATADA irá sempre seguir todas as obrigações e/ou solicitações recebidas destes órgãos, independente de aviso prévio ao ASSINANTE. Deve-se salientar também que as informações solicitadas pelos órgãos requisitantes serão apuradas em função do endereçamento IP fornecido ao assinante, registrado continuamente nos “logs” de acesso armazenados pela CONTRATADA. Portanto, além das sanções previstas neste item, o ASSINANTE pode ser responsabilizado, no caso de compartilhar o seu acesso com terceiros, por todos os atos ilícitos praticados por aqueles que se beneficiem deste compartilhamento, pois estarão estes terceiros se utilizando do mesmo endereço IP atribuído ao ASSINANTE.

7) As condutas mencionadas no item 6) acima, comumente conhecidas como “pirataria” podem configurar ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de ocorrência nas autoridades policiais e das consequentes ações cíveis e criminais. Fica estabelecido pelas partes que a CONTRATADA está autorizada, desde já, a efetuar vistorias periódicas nos equipamentos, visando o seu uso na forma contratada.

Caso a CONTRATADA seja impedida de exercer este direito, poderá suspender imediatamente a prestação dos serviços ou ainda rescindir o Contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

8) O ASSINANTE será o único e exclusivo responsável, civil e criminalmente, pelo conteúdo das transmissões, informações e comunicações que vier a estabelecer através dos serviços contratados. A CONTRATADA de forma alguma concorda, endossa ou avaliza estes conteúdos, bem como não monitora ou fiscaliza ilicitamente o conteúdo das transmissões do ASSINANTE. Porém, sem prejuízo da faculdade de rescindir de pleno direito o presente Contrato, a CONTRATADA poderá, a qualquer tempo e a seu critério, suspender, parcial ou integralmente, o acesso do ASSINANTE aos serviços objeto desse Contrato, caso o ASSINANTE o tenha utilizado de forma contrária às normas legais em vigor, ao presente Contrato ou, ainda, aos termos e condições de uso dos serviços divulgados pela CONTRATADA.

#### **CLAUSULA SEXTA - ATENDIMENTO**

1) A página na internet da CONTRATADA é [www.futuraonline.net.br](http://www.futuraonline.net.br) e a Central de Atendimento pode ser acessada pelo telefone (19) 38643420. Nestes canais o ASSINANTE poderá identificar a opção de contato que lhe seja mais conveniente, seja por meio telefônico, email, atendimento online ou outros.

2) Como autorizada do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a CONTRATADA fornecerá o serviço respeitando toda a regulamentação da ANATEL, cujo telefone do Centro de Atendimento é o 133 e cujo endereço SAUS Quadra 06 - Blocos E e H, CEP 70.070-940. Demais informações, inclusive legislações aplicáveis, podem ser encontradas em sua biblioteca, no endereço de internet [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br).

#### **CLÁUSULA SETIMA – VIGÊNCIA**

Este Contrato vigorará por 12 (doze) meses a partir da assinatura do termo de adesão, após os 12 meses o mesmo passará a ter prazo indeterminado.

2) O Contrato poderá ser cancelado por qualquer das partes, mediante comunicação escrita à outra parte, com prazo de 30 (dias) dias, previsto para o cancelamento do Contrato.

a) O encerramento deste Contrato obriga as partes ao cumprimento de todas as obrigações eventualmente pendentes.

b) A falta de pagamento não acarreta o cancelamento do contrato, cabendo ao ASSINANTE solicitar através dos meios de atendimento o cancelamento.

c) O CONTRATO só poderá ser cancelado pelo ASSINANTE se o mesmo estiver com os pagamentos em dia com a CONTRATADA, e realizar a devolução dos equipamentos instalados no ASSINANTE.

#### **CLÁUSULA OITAVA - FORMA DE PAGAMENTO**

1) Os valores mencionados no TERMO DE ADESÃO deste Contrato serão cobrados através de boleto, a ser enviado para o endereço determinado pela ASSINANTE, que poderá ser distinto do endereço de instalação do serviço.

#### **CLÁUSULA NONA – REAJUSTES**

1) O preço estipulado neste instrumento, para o serviço objeto deste Contrato, será reajustado a cada 12 (doze) meses da data base, considerada como a data de assinatura do Termo de Adesão, com base na variação do IGP-M ou, na ausência deste, em outro índice que venha a refletir a inflação do período e recompor adequadamente os preços deste Contrato.

2) Os reajustes obedecerão ao intervalo de 12 (doze) meses entre um e outro, ou menor prazo permitido pela legislação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA- PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO**

1) O não pagamento do boleto bancário correspondente ao produto, na data do seu vencimento, sujeita o ASSINANTE, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial às seguintes sanções:

a) Multa de 2% (dois por cento), acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, do vencimento até a data da liquidação.

b) Inclusão do nome do ASSINANTE junto aos órgãos de proteção ao crédito.

c) Suspensão da prestação do serviço, 30 (trinta) dias após o vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do produto condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, acrescido da multa e juros.

2) O cancelamento da prestação do serviço ao ASSINANTE e retirada dos equipamentos da CONTRATADA ocorrerão independente de qualquer aviso ou notificação, após 90 (noventa) dias do vencimento e não pagamento de qualquer

conta do serviço contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

3) Após 30 (Trinta) dias de atraso o serviço será suspenso, sendo reestabelecido após pagamento do débito, não dando direito ao ASSINANTE ter desconto pelo período que ficou suspenso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO**

1) O presente Contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, independentemente de interpelação ou notificação, judicial ou extrajudicial:

a) Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações pactuadas, de modo a impedir a continuidade da execução do Contrato;

b) Se qualquer das partes, por ação ou omissão que não se caracterize expressamente obrigação decorrente deste Contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da execução do Contrato;

c) Se o ASSINANTE, em face deste Contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da CONTRATADA;

d) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste Contrato, ou por pedido ou decretação de concordata ou falência do ASSINANTE;

e) Se o ASSINANTE utilizar de práticas que desrespeitem a lei, moral, bons costumes ou contrárias aos usos e costumes razoáveis e normalmente aceitos na internet, como: invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da internet, tentar obter acesso ilegal a banco de dados da CONTRATADA ou de terceiros, alterar ou copiar arquivos ou obter senhas e dados de terceiros sem autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (spam), entre outros.

2) Deverá ser pago pelo ASSINANTE a CONTRATADA se a rescisão ocorrer antes de completado o prazo contratual de 12 meses, 50% (cinquenta por cento) do valor da mensalidade estipulado no termo de adesão, referente ao período restante até completar os 12 meses.

3) A rescisão do presente Contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues ao ASSINANTE.

4) Na hipótese em que a rescisão deste Contrato, por iniciativa do ASSINANTE, ocorrer antes de se completar 30 (trinta) dias consecutivos da prestação do serviço, serão cobrados do mesmo os valores referentes a 1 (um) mês de prestação do serviço.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

1) Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio e escrito, com expresso consentimento das partes.

2) Não valerá como precedente ou novação, ou ainda como renúncia aos direitos que a legislação e este Contrato asseguram a cada uma das partes contratantes, a tolerância a eventuais infrações da outra parte, às condições estipuladas neste Contrato.

3) As relações entre as partes contratantes serão sempre por escrito, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da comunicação verbal em questão, nos casos em que o Contrato não especificar prazo diverso, para esse mesmo fim.

4) Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

5) Este Contrato obriga as partes e seus sucessores, seja a que título for.

8

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - FORO**

1) Fica eleito o foro da Comarca de Sumaré, SP, para dirimir as questões relativas ao presente Contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.