

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Por este instrumento,

TI5 TELECOM EIRELI., sociedade empresária com sede na Av. Rita de Fatima, Quadra 02 Lote 01, loja 2, Jardim da Barragem 01, Águas Lindas de Goiás, GO, inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.956.693/0001-00, autorizada a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia, Termo 53500.007815/2018-82– ANATEL doravante denominada **TI5 TELECOM EIRELI ME**”, prestará ao “**ASSINANTE**”, identificado na proposta de assinatura, ordem de serviço de instalação e/ou no banco de dados, de acordo com as informações prestadas na contratação dos Serviços, pessoalmente ao Revendedor Autorizado, pelo telefone, ou via internet, os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), conforme disposições descritas por este Contrato e Regulamentação do SCM e normas pertinentes publicadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

1. OBJETO

1.1. O SCM ora contratado consiste na disponibilidade de acesso para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais de comunicação multimídia, por meio fibra Óptica, mediante remuneração, interligando a internet com o computador, tablet, ou outros dispositivos do Assinante.

1.2. O SCM, objeto da prestação dos serviços pela TI5 TELECOM será doravante denominado “Serviço TI5”.

2. REQUISITOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TI5

2.1. Para a disponibilização e regular funcionamento do Serviço TI5, são necessários os seguintes requisitos:

2.1.1. Endereço de instalação situado em localidade com cobertura do satélite e de possível atendimento pela TI5;

2.1.2. Energia elétrica;

2.1.3. Modem com seus acessórios compatíveis com o Serviço TI5 TELECOM;

2.1.4. Antena com dispositivo transmissor e receptor dos sinais transmitidos pela TI5;

2.1.5. Viabilidade técnica para recebimento e transmissão dos sinais no endereço de instalação;

2.2. A infraestrutura do local de instalação deve obedecer às especificações técnicas indicadas pela TI5, conforme informado no site www.ti5.com.br;

2.3. No caso de impossibilidade técnica para a habilitação do Serviço TI5 no endereço de instalação solicitado, este contrato estará automaticamente extinto, sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes, salvo restituição de eventuais valores pagos antecipadamente.

2.4. O endereço de instalação será o informado pelo ASSINANTE no momento da contratação, não sendo permitido o uso do Serviço TI5 em um ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação, ou transferência deste sem anuência da TI5.

3. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO TI5

3.1. Para a configuração do Serviço TI5, será disponibilizado ao ASSINANTE um endereço IP (“Internet Protocol”) dinâmico.

3.2. Depois de aprovada a proposta de contratação, a instalação dos equipamentos e disponibilização do Serviço TI5 será realizada em até 7 (sete) dias úteis, excetuando-se a ocorrência de caso fortuito, força maior ou por culpa do ASSINANTE.

3.3. O Serviço TI5 será prestado, conforme plano de serviço contratado pelo ASSINANTE e disponível no site www.ti5.com.br.

3.3.1. As velocidades informadas no site relativas ao Serviço TI5 são garantidas conforme as normas publicadas pela ANATEL. Para a mensuração das velocidades, deverão ser realizadas via conexão via cabo e observadas as orientações constantes nos sites medidores de velocidade homologados pela ANATEL.

3.3.2. Com base na legislação vigente e específica que regulamenta o uso da Internet no Brasil, a TI5 informa que poderá aplicar medidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego nos casos em que, tecnicamente tais práticas sejam indispensáveis à prestação adequada de serviços a seus assinantes, tais como questões de segurança de redes e situações excepcionais de congestionamento. Maiores informações quanto ao detalhamento de tais práticas e situações onde as mesmas possam vir a ocorrer podem ser encontradas no site www.ti5.com.br.

3.3.3. A TI5 não garante a velocidade ou disponibilidade do Serviço TI5 nos casos de caso fortuito ou força maior, bem como fatos externos causados por terceiros ou culpa exclusiva do ASSINANTE, ou em razão de taxa de transmissão superior à contratada. São exemplos de fatores que podem alterar a velocidade ou disponibilidade do Serviço TI5 TELECOM e eximem a obrigação da TI5 em prover tais serviços: falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, conexões via wifi, vendaval, ciclones, mau funcionamento do aparelho utilizado pelo ASSINANTE para acessar o Serviço TI5, estrutura interna do endereço de instalação, quantidade de aparelhos simultâneos utilizando o Serviço TI5, páginas de destino na Internet, acesso a redes congestionadas ou que apresentem lentidão de terceiros e/ou a quantidade de pessoas conectadas simultaneamente ao provedor de conteúdo.

3.4. O Serviço TI5 é prestado de modo contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana), salvo na hipótese de degradação ou paradas para manutenções emergenciais, interrupções preventivas ou programadas, bem como substituições de equipamentos.

3.4.1. As hipóteses de interrupção não planejada, relacionadas ao não recebimento dos sinais, serão avaliadas pontualmente pela TI5, conforme solicitação do ASSINANTE. Nestes casos pode haver a necessidade de visitas técnicas.

3.5. Considerando que a presente contratação é firmada para uso privado, é vedado ao ASSINANTE comercializar, seja a que título for, quaisquer produtos ou serviços relacionados ao Serviço TI5. E cujos limites são de 400 Gigabytes por mês. Pois caracteriza uso incomum passível de verificação de compartilhamento de banda e rescisão contratual unilateral.

3.6. É vedado ao ASSINANTE disponibilizar, por meio do Serviço TI5, servidores de e-mail (SMTP), POP3, FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (VPN – Virtual Private Network), http, TELNET, servidores de rede ponto-a-ponto ou qualquer outra conexão entrante.

3.7. Para garantia da segurança e da estabilidade do serviço e das redes que lhe dão suporte, a TI5 poderá adotar medidas de bloqueio ou gerenciamento de tráfego que se mostrarem indispensáveis. Nesta hipótese, a TI5 divulgará os critérios no website www.ti5.com.br.

4. DOS DEVERES E DIREITOS GERAIS DO ASSINANTE

4.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, em especial Resoluções n.º 614, de 28 de maio de 2013 e n.º 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, **são obrigações do ASSINANTE:**

4.1.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

4.1.2. Preservar os bens da TI5 e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.1.3. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste contrato e legislação aplicável;

4.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da TI5, quando for o caso;

4.1.5. Somente conectar à rede da TI5 terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL e sejam compatíveis e tecnicamente aptos para a correta fruição do serviço;

4.1.6. Levar ao conhecimento do Poder Público e da TI5 as irregularidades que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

4.1.7. Indenizar a TI5 por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

4.1.8. Manter os Equipamentos utilizados para a prestação do Serviço TI5 TELECOM no local de instalação informado pela TI5.

4.1.9. Quando necessária à realização de manutenções nos Equipamentos ou alteração de seu local de instalação, contatar previamente a TI5 para a avaliação de disponibilidade no novo endereço;

4.1.10. Utilizar os Equipamentos para os fins de recebimento dos Serviços TI5 TELECOM;

4.1.11. Manter seus dados cadastrais atualizados, tais como endereço de instalação e de cobrança, conta corrente e cartão de crédito para cobrança, telefones de contato e e-mail;

4.1.12. Disponibilizar para a retirada os Equipamentos recebidos em comodato ao término do Contrato, bem como por necessidade de substituição, nos termos previstos na legislação vigente.

4.1.13. Permitir que a TI5 ou seus prepostos designados acesse as dependências do local onde o Equipamento será instalado, fornecendo toda documentação necessária e suporte para este acesso, permitindo ainda a realização de vistorias no endereço de instalação, quando solicitado ou haja necessidade técnica que a justifique.

4.1.14. Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do Serviço TI5, independentemente de sua causa e a

qualquer tempo, durante a vigência contratual.

4.1.15. Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela TI5 ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do Serviço TI5.

4.1.15.1. Caso o ASSINANTE se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato poderá ser extinto no prazo de 30 (trinta) dias, contados de notificação prévia, emitida pela TI5, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.

4.2. Além de outros direitos previstos no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, em especial Resoluções n.º 614, de 28 de maio de 2013 e n.º 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, **são direitos do ASSINANTE:**

4.2.1. Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.2.2. Liberdade de escolha da TI5 como prestador de Serviços SCM;

4.2.3. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

4.2.4. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

4.2.5. Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.2.6. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

4.2.7. Cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;

4.2.8. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação aplicável ou neste contrato;

4.2.9. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.2.10. Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela TI5;

4.2.11. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela TI5;

4.2.12. Encaminhamento de reclamações ou representações contra a TI5, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.2.13. Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

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

4.2.15. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a TI5, com a exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.2.16. Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas. Entende-se como bloqueio permanente o pedido de rescisão do Serviço contratado.

4.2.17. Continuidade do serviço pelo prazo contratual estabelecido quando da contratação;

4.2.18. Recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

4.2.19. Acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas nos últimos 6 (seis) meses ao Centro de Atendimento ao usuário da TI5, em até 10 (dez) dias da solicitação.

5. DOS DEVERES E DIREITOS GERAIS DA TI5

5.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato, na legislação e regulamentação, em especial Resoluções n.º 614, de 28 de maio de 2013 e n.º 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, **são obrigações da TI5:**

5.1.1. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

5.1.2. Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na lei e na regulamentação e sempre que regularmente intimada, os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço;

5.1.3. Cumprir e fazer cumprir as normas editadas pela Anatel;

5.1.4. Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

5.1.5. Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM;

5.1.6. Enviar ao ASSINANTE, por qualquer meio e conforme solicitação, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

5.1.7. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

5.1.8. É permitido à TI5 o direito à análise de crédito e risco para o oferecimento de equipamentos em regime de comodato ou outro meio que não seja compra e venda à vista;

5.1.9. Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado;

5.1.10. Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, com rapidez e livre de ônus, face suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.1.11. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e neste contrato;

5.1.12. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

5.1.13. Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

5.1.14. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

5.1.15. Manter os registros de conexão de seus ASSINANTES pelo prazo de 1 (um) ano conforme legislação vigente.

5.1.16. Disponibilizar ao Assinante o Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

5.2. Sem prejuízo de outros direitos previstos no presente Contrato, na legislação e

regulamentação, em especial Resoluções n.º 614, de 28 de maio de 2013 e n.º 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, **são direitos da TI5:**

5.2.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

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

5.2.3. Conceder descontos, realizar promoções e reduções sazonais, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos, em ofertas não prejudiciais à justa competição;

5.2.4. Oferecer, conforme seu próprio critério, o Serviço TI5 separadamente e de modo conjunto com outros Serviços de Telecomunicações.

6. DOS PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO

6.1. Em decorrência do Serviço TI5 ora contratado e regido por este contrato, o ASSINANTE deverá arcar com o pagamento pelos seguintes itens:

6.1.1. **Taxa de Adesão:** valor correspondente à adesão ao Serviço TI5;

6.1.2. **Taxa de Instalação:** valor correspondente à instalação dos Equipamentos necessários para a fruição do Serviço TI5, aí incluída a configuração do sistema do ASSINANTE.

6.1.3. **Mensalidade:** valor correspondente à prestação do Serviço TI5 TELECOM pago mensalmente pelo ASSINANTE, de acordo com a velocidade nominal do Serviço TI5, conforme contratação.

6.1.4. **Serviço Adicional:** valor relativo à aquisição de produto ou serviço de forma adicional e complementar ao Serviço TI5 TELECOM podendo abranger aqui a aquisição de mais franquia de capacidade ou outros serviços de valor adicionado.

6.1.5. **Inspeção Técnica:** valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo ASSINANTE e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do Serviço TI5, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à TI5 e/ou seus equipamentos.

6.2. A TI5 poderá oferecer o parcelamento da cobrança da Adesão e Instalação, valores que não se confundem com o valor da mensalidade cobrado pela prestação do Serviço TI5.

6.3. Os valores correspondentes aos itens acima estão disponíveis para consulta no site www.ti5.com.br e obtidos por meio da Central de Atendimento, cujas formas de acesso encontram-se descritas neste contrato.

6.4. Será cobrado o valor relativo à **Adesão** ao Serviço TI5 nas seguintes hipóteses:

6.4.1. Solicitação do ASSINANTE de contratação do Serviço TI5;

6.4.2. Em caso de transferência da assinatura, desde que não existam quaisquer débitos pendentes, é necessária a aceitação da assinatura pelo novo ASSINANTE, que ficará sujeito à análise cadastral, e de viabilidade técnica da TI5 para o Serviço oferecido. Os termos da contratação pelo novo ASSINANTE ficam sujeitos às disposições deste Contrato, conforme versão vigente.

6.4.3. Em caso de mudança de endereço, os custos de adesão, desinstalação e instalação são de responsabilidade do ASSINANTE.

6.4.4. Solicitação pelo ASSINANTE de mudança de plano em que não comporte bonificação de isenção da Adesão.

6.5. O ASSINANTE autoriza, neste ato, que os valores contratados sejam debitados em Nota Fiscal-Fatura de Serviços de Telecomunicações cuja primeira cobrança ocorrerá na próxima conta emitida após a ativação do Serviço TI5.

- 6.5.1. Poderá ocorrer cobrança de valores “pro rata”, ou seja, proporcional aos dias de serviço utilizado, em razão de alteração de pacote, data de vencimento, dentre outras.
- 6.5.2. O não recebimento da Fatura Mensal, por problemas com o provedor de internet, não isentará o ASSINANTE do seu pagamento na data do vencimento, tendo a 2ª via disponível no site www.ti5.com.br
- 6.5.3. O ASSINANTE que assim autorizar, expressa e previamente, receberá apenas a Fatura Mensal em sua versão eletrônica.
- 6.6. O ASSINANTE poderá contestar os débitos contra ele lançados em até 3 (três) anos após a cobrança, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto estiver pendente de análise.
- 6.6.1. A ti5 terá o prazo de até 30 (trinta) dias, contados da contestação mencionada acima para responder ao questionamento do ASSINANTE.
- 6.6.2. Em caso de contestação parcial, o ASSINANTE deverá efetuar o pagamento da parte incontroversa, sob pena de aplicação dos ônus decorrentes da mora para esta parte considerada como devida.
- 6.6.3. Verificada a improcedência do lançamento contestado, cujo valor tenha sido pago pelo ASSINANTE, a TI5 terá o prazo de até 30 (trinta) dias para a devolução do valor impugnado, por meio de concessão de crédito no documento de cobrança que, a depender da época do vencimento, poderá ser referente ao mês em curso ou em período imediatamente subsequente.
- 6.7. O valor da mensalidade vigente relativo ao Plano de Serviços contratado no ato da aquisição do Serviço TI5 e eventual adesão a plano promocional com decorrente compromisso de permanência fazem partes integrantes do presente Contrato.
- 6.8. O atraso no pagamento da mensalidade na data de vencimento acarretará automaticamente na incidência, a ser cobrada na próxima fatura, de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o principal, acrescida de variação pelo IGP-M e juros legais, sem prejuízo das medidas de suspensão previstas neste contrato e encaminhamento do nome do ASSINANTE ao cadastro de proteção ao crédito (SPC e/ou SERASA), após notificação prévia.
- 6.9. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o ASSINANTE será considerado devedor, podendo neste caso ter seu serviço suspenso ou o contrato rescindido conforme disposições presentes neste instrumento e após notificação prévia.
- 6.10. Os preços contratados incluem todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data da contratação do Serviço TI5.
- 6.11. O valor da mensalidade do Plano de Serviço será reajustado anualmente, ou na menor periodicidade permitida pela legislação aplicável, pela variação positiva do IGP-M ou índice legal que o substitua. Além disso, qualquer aumento na carga tributária imposta à empresa, aumento do custo de insumos, ou em decorrência de modificações na legislação, a fim de se restabelecer o equilíbrio contratual, poderá ocorrer variação da mensalidade contratada, conforme legislação vigente e prazo mínimo legal.

7. DA VIGÊNCIA

7.1. Este instrumento se torna vigente e válido a partir da contratação dos Serviços pelo ASSINANTE e vigorará por prazo indeterminado, contado da ativação do Serviço TI5 no endereço de instalação, podendo ser rescindido a pedido do ASSINANTE sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

7.1.1. Os efeitos da rescisão do contrato de prestação do serviço serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

7.2. O ASSINANTE adimplente poderá requerer à TI5 a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 90 (noventa) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

7.2.1. A TI5 tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas uteis para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo, sendo que a reativação dos serviços poderá ocorrer automaticamente após o término do prazo de suspensão máximo de 90 (noventa dias) dias solicitado pelo ASSINANTE, especialmente caso o ASSINANTE não defina qual o prazo de suspensão.

8. SUSPENSÃO E TÉRMINO DO CONTRATO

8.1. O ASSINANTE poderá solicitar o cancelamento imediato dos serviços, por atendimento telefônico ou por outro meio disponibilizado pela TI5, por norma ou lei específica, sem prejuízo de obrigações relativas à eventual contratação com compromisso de permanência mínima.

8.2. A TI5 também poderá rescindir o presente contrato, motivadamente pelo descumprimento pelo ASSINANTE das disposições deste Contrato, dispositivo legal ou regulamentar, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo de exigir os encargos proporcionais decorrentes do cancelamento do Serviço TI5 com prazo mínimo de permanência, além de outras sanções cabíveis.

8.3. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o ASSINANTE será considerado devedor, podendo neste caso a TI5, após notificar o ASSINANTE da existência do débito vencido: (i) o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço; (ii) Transcorridos 05 (cinco) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço, e, caso ainda assim o ASSINANTE não efetue o pagamento do débito vencido; (iii) Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço poderá ser rescindido.

8.4. Caso o ASSINANTE tenha obrigações pendentes junto à TI5, serão necessários entendimentos entre as partes para obtenção de plena quitação. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o ASSINANTE do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.

8.5. O presente Contrato também poderá ser rescindido imediatamente caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do serviço, bem como na impossibilidade da prestação do serviço com a qualidade mínima no endereço contratado.

8.6. Fica desde já acordado entre as partes que, caso surja qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar que proíba e/ou inviabilize, de alguma forma, a prestação

de serviços pela TI5, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

8.7. Constitui situação de rescisão, imediata, por justa causa a utilização de práticas que afrontem a lei, os usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, a Propriedade Intelectual ou o Direito Autoral, a invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros, a tentativa ou acesso de banco de dados ou sistema informatizado das partes ou de terceiros, a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros, o envio de mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes, bem como a disseminação de vírus, cavalos de tróia, spywares ou similares de qualquer natureza.

8.8. A TI5 poderá imediatamente rescindir o presente Contrato na hipótese de requerimento de recuperação judicial, decretação ou pedido de falência do ASSINANTE caso este for pessoa jurídica, sem prejuízo do ASSINANTE responder pelos pagamentos em atrasos e eventual multa por cancelamento antecipado.

8.9. O contrato poderá também ser rescindido por culpa motivada do ASSINANTE e este responsabilizado pelos prejuízos que der causa, com apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração caso este utilize o Serviço TI5 para práticas que desrespeitem a lei ou em caso de determinação judicial.

8.10. Após a rescisão do Contrato, o ASSINANTE que desejar a prestação do Serviço TI5 deverá firmar nova contratação, sujeitando-se às condições vigentes à época.

9. COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA

9.1. Caso o ASSINANTE assim opte, este poderá se comprometer em permanecer com o Serviço TI5 por prazo determinado, recebendo assim os descontos promocionais referentes a esta condição de permanência.

9.2. As condições de permanência por prazo mínimo eventualmente contratadas pelo ASSINANTE serão refletidas em instrumento próprio, que será parte integrante deste contrato e a este subordinado.

10. COMODATO

10.1. Os Equipamentos necessários para ter o Serviço TI5 disponibilizado poderão ser fornecidos a título de comodato, conforme disposição em instrumento próprio a ser eventualmente contratado pelo ASSINANTE.

11. SUPORTE E ASSISTÊNCIA

11.1. O ASSINANTE terá acesso a apoio técnico por intermédio do CALL CENTER, via telefone no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), número **(61)4063-9820**, via website (www.ti5.com.br), a qualquer hora do dia e da semana, também e outros meios que venham a ser disponibilizados pela TI5.

11.2. Sendo necessário, o ASSINANTE poderá solicitar, por intermédio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), visitas técnicas avulsas para comparecimento pessoal de um técnico habilitado, sobretudo para realização de reparos ou reinstalação em novo endereço atendido e tecnicamente viável.

11.3. A Visita Técnica para fins de reparo por parte da TI5 ocorrerá no prazo mínimo de 24 (vinte quatro) horas e máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados da data da solicitação do ASSINANTE, salvo estipulação de prazo maior por solicitação do ASSINANTE.

11.4. Depois de solicitada a visita técnica para realização de reparos ou reinstalação, esta será feita em prazo a ser informado, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis.

11.5. A interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deverá descontar da mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

11.5.1. Por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço será comunicada ao ASSINANTE com antecedência mínima de uma semana, sendo concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

11.5.2. A TI5 não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior ou de responsabilidade do ASSINANTE.

11.6. A manutenção dos Equipamentos durante a prestação do Serviço TI5 se dará da seguinte forma:

11.6.1. **Equipamento de propriedade TI5 fornecido em modelo de comodato:** A TI5 dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o ASSINANTE, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas, salvo mau uso e danos ocorridos em razão de culpa do ASSINANTE.

11.6.2. **Equipamento de propriedade do ASSINANTE, adquirido diretamente de terceiros:** Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do ASSINANTE.

11.6.3. **Equipamento de propriedade do ASSINANTE, adquirido diretamente da TI5:** Nesse caso, após o período de garantia do Equipamento, que é de 12 (doze) meses contados a partir de seu fornecimento, o ônus da sua manutenção será única e exclusivamente de responsabilidade do ASSINANTE.

12. FORMA DE CONTRATAÇÃO

12.1. O ASSINANTE obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela TI5 e mantidos disponíveis para consulta no site www.ti5.com.br ou por outros meios. A concordância pelo ASSINANTE dos termos e condições do presente Contrato poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas: (a) aceitação pelo sistema eletrônico no Portal do Cliente TI5; (b) assinatura da Ordem de Serviço de Instalação; (c) aceitação eletrônica via site www.ti5.com.br; (d) confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado; ou (e) pagamento de mensalidades relativas à assinatura do serviço prestado pela TI5.

12.2. A TI5 compromete-se a divulgar no site www.ti5.com.br ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente Contrato, ficando facultado ao ASSINANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 15 (quinze) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

12.3. A eventual anulação de um dos itens do presente Contrato não invalidará os demais.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A TI5 fica desde já autorizada a ceder ou transferir os direitos e obrigações oriundos do presente Contrato para empresas do mesmo grupo econômico ou em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação ou subcontratar os serviços parcialmente e conforme legislação pertinente.

13.2. É facultado ao ASSINANTE a transferência da assinatura a qualquer tempo, desde que não existam quaisquer débitos pendentes, sendo necessária a aceitação da assinatura pelo novo ASSINANTE, que ficará sujeito à análise cadastral, de crédito e de viabilidade técnica. Os termos da contratação pelo novo ASSINANTE ficam sujeitos às disposições deste Contrato, conforme versão vigente.

13.3. A tolerância da TI5 no recebimento de pagamentos em atraso, na ocorrência de infrações contratuais, ou a renúncia, expressa ou tácita, a quaisquer direitos oriundos deste Contrato, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais.

13.4. O ASSINANTE será o único e exclusivo responsável pela utilização dos Equipamentos e pelo acesso para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais do Serviço TI5.

13.5. A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços, solicitações, reclamações e outras informações serão preferencialmente dirigidas ao site www.ti5.com.br, ao SAC e poderão ainda ser dirigidas aos pontos de vendas do Serviço TI5.

13.6. Conforme legislação, informação para consulta Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL):

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br

Biblioteca eletrônica: www.anatel.gov.br (opção “biblioteca”)

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H – CEP 70070-940 – Brasília – DF Central de Atendimento: 0800-332001, Tel.: 133 / Fax: (61) 2312-2002

13.7. O ASSINANTE cede gratuitamente seus dados cadastrais à TI5 e empresas pertencentes a seu grupo econômico e eventuais subcontratados para formação de seu cadastro de ASSINANTES, respeitado o sigilo garantido pela legislação.

13.8. O presente Contrato constitui ato jurídico perfeito, insuscetível a alterações por norma superveniente, nos termos do artigo 5º, XXXVI, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Fonte utilizada: Arial 12.

Este Contrato encontra-se registrado na comarca de Águas Lindas de Goiás – Go.