

**AS PARTES** a seguir qualificadas:

**PRESTADORA:** Toque Telecomunicações Ltda - ME, sociedade comercial com sede na cidade de União da Vitória - PR, na Rua Prof. Amália 460 sala 03, inscrita no CNPJ sob o nº 10.501.209/0001-92, na qualidade de provedor de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, sob a égide da Lei nº 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de Novembro de 1998; do Regulamento anexo à Resolução da ANATEL nº 614 de 28 de maio de 2013, Resolução nº 632 de 07 de março de 2014 quando aplicáveis, e demais normas, e que se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do ATO nº 5.859, de 27/10/2009, enquadrada como **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE**, isenta do cumprimento de determinadas obrigações, doravante simplesmente designada “**PRESTADORA**”; e,

**ASSINANTE:** Pessoa física ou jurídica, devidamente qualificado na **proposta de adesão**, que faz parte integrante deste contrato, lhe conferirá o direito de usufruir, segundo os termos aqui estabelecidos, dos serviços ofertados pela **PRESTADORA**.

Têm entre si o presente **CONTRATO DE SERVIÇOS** que compreendem o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e o Serviço de Valor Adicionado – SVA em conjunto, fornecidos pela **PRESTADORA** qualificada acima, e o **ASSINANTE**, o qual será regido pelas cláusulas a seguir:

### **DO OBJETO, PACOTE DE SERVIÇOS E SUAS ALTERAÇÕES**

**Cláusula 1ª** - Este contrato tem por **OBJETO** a aquisição, pelo **ASSINANTE**, de serviços de acesso a internet fixa e outros ofertados pela **PRESTADORA** em seus servidores com garantias em portas ethernet, na localidade indicada na proposta de adesão, mediante o pagamento do preço de adesão, e, adicionalmente, do pagamento das mensalidades indicadas na referida **proposta**, no período em que vigorar o presente contrato.

**Parágrafo Primeiro:** O **ASSINANTE** tem conhecimento e concorda que as velocidades do serviço de internet residencial e links comerciais comuns se referem as velocidades nominais máximas, por ser um serviço prestado por um canal não dedicado e compartilhado com outros usuários, podem ocorrer situações de alta utilização da internet em que a velocidade de download ou upload fique abaixo do nominal (Dentro das normas estabelecidas pela ANATEL para o setor), compreendendo que considera-se como uso residencial ou comercial comuns o tráfego mensal de 130 (cento e trinta) a 350 (trezentos e trinta) gigabytes de download e upload como média de consumo, dependendo do plano contratado e o máximo de 4 (quatro) computadores/dispositivos no domicílio, com 20 (vinte) conexões simultâneas em cada um.

**Parágrafo Segundo:** Será atribuído pela **PRESTADORA**, via Rede IP, um endereço de IP fixo ou dinâmico, em razão do serviço contratado definido na proposta de adesão, podendo ser alterado a qualquer tempo, independente de prévia comunicação.

**Parágrafo Terceiro:** Para links semi-dedicados e dedicados, a garantia de banda na porta ethernet será de 50% (cinquenta por cento) ou 100% (cem por cento), não havendo restrições de consumo e conexões.

**Parágrafo Quarto:** Caso o **ASSINANTE** ultrapasse os limites médios de consumo, seu perfil deixa de se enquadrar no plano contratado e poderá ter suspensão parcial ou total dos serviços. Nestes casos o suporte técnico estará disponível para auxiliar o **ASSINANTE** a enquadrar-se no plano contratado ou informar outro que atenda melhor seu perfil de usuário.

**Parágrafo Quinto:** A contabilização de tráfego será feita exclusivamente pelo sistema de gestão da **PRESTADORA** e as informações disponibilizadas por meio da central do **ASSINANTE**.

**Cláusula 2ª** - A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente contrato efetiva-se por meio de quaisquer dos seguintes eventos: a) Assinatura da proposta de adesão impressa, b) Preenchimento, aceite de formulário eletrônico on-line ou confirmação via e-mail da proposta de adesão, c) Pagamento parcial ou total de 01 (uma) mensalidade/boleto, depósito em conta corrente ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **PRESTADORA**, d) Percepção dos serviços objeto deste contrato denotando seu vínculo, por extrato de consumo com qualquer quantidade de tráfego, disponibilizado pelo sistema de gestão da **PRESTADORA**.

### **DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

**Cláusula 3ª** - Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atender e responder às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, fornecer esclarecimento e sanar o problema com a maior



brevidade possível e que poderá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis, no caso de informações e 10 (dez) dias úteis com condições climáticas estáveis, no caso de execução de serviços.

**Cláusula 4ª** - Cancelar unilateralmente este contrato não cabendo restituição de valores pagos, e ficando o **ASSINANTE** responsável pelas demais cláusulas contratuais, nos casos: (a) em que haja mudança no cenário da instalação, alterações do ambiente, causados por terceiros ou agentes da natureza alheios a sua vontade, que venham a degradar os níveis de sinal estabelecidos pela **PRESTADORA** para qualidade dos serviços e cumprimento deste contrato; (b) nos casos onde for constatado uso e finalidades diferentes das especificadas na **proposta de adesão**, inclusive o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vínculo entre elas; (c) seja constatado prática nociva a terceiros ou a **PRESTADORA**, quer sejam voluntárias ou involuntárias, envolvendo serviços não legalizados que o **ASSINANTE** possuir, mesmo que não estejam relacionados a este contrato, podendo também neste caso a **PRESTADORA** disponibilizar autoridades competentes toda e qualquer informação relativa ao caso e do **ASSINANTE** ou promover ações relacionadas, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados; d) quando o **ASSINANTE** solicitar suporte técnico em seu domicílio e constatado problemas alheios a responsabilidade da **PRESTADORA** e se recusar a pagar a taxa de visita ou o serviço realizado; e) promover discussão, usar palavras de baixo calão ou fazer ameaças, quer sejam em público, por telefone ou qualquer outro meio a **PRESTADORA** ou aos seus colaboradores.

**Cláusula 5ª** - Em caso de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, deverá comunicar aos **ASSINANTES** afetados, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, devendo os mesmos ter um desconto na mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

**Parágrafo Único:** A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior ou responsabilidade do **ASSINANTE**, cabendo-lhe o ônus da prova, bem como por motivos alheios a sua vontade.

**Cláusula 6ª** - Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: (a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (b) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (d) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (e) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes.

**Parágrafo Único:** Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento Telefônico ao Cliente, apenas durante dias úteis. Não sendo obrigada a manter seu funcionamento em finais de semana, feriados ou a noite conforme Resolução 614/2013. Também não receberá e não é obrigada a manter qualquer meio eletrônico para reclamações e solicitação de suporte.

**Cláusula 7ª** - Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), a **PRESTADORA** será a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

**Cláusula 8ª** - A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços e pela confidencialidade quanto aos dados e informações cadastrais do **ASSINANTE**.

**Parágrafo Único:** A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados do **ASSINANTE**, quando solicitados pela autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

#### **DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

**Cláusula 9ª** – Livre escolha entre os pacotes de serviços disponíveis, e desde que disponibilizados pela **PRESTADORA**, respeitando-se os requisitos técnicos para seu pleno funcionamento, e solicitá-los, mediante o pagamento da respectiva taxa de adesão, além do valor da mensalidade e/ou preço correspondente às modalidades solicitadas, as quais poderão ser canceladas a qualquer tempo pelo **ASSINANTE**, conforme disposto na cláusula 29ª (vigésima nona) deste contrato.

**Parágrafo único:** É responsabilidade do **ASSINANTE** informar imediatamente a **PRESTADORA**, exclusivamente por meio da central de atendimento telefônico, quaisquer dificuldades ou anomalias encontradas ao utilizar os serviços que são objeto deste contrato, para que seja iniciado o processo de verificação e reparo se for o caso.



**Cláusula 10ª** - Cumprir os deveres lhe outorgados legalmente pelo artigo 4 e incisos da Resolução 632/2014, quais sejam: I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; II - preservar os bens da Prestadora/Públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; V - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso; / somente conectar a rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; **VI - 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.** VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, c) qualquer alteração das informações cadastrais.

**Cláusula 11ª** - Ressarcir a **PRESTADORA** quando por sua ação ou omissão forem geradas tarifas adicionais por serviços de terceiros relacionados a cobrança de mensalidades, produtos, serviços e/ou execução total ou parcial deste contrato.

**Cláusula 12ª** - É responsável pelos EQUIPAMENTOS recebidos em comodato, na forma do artigo 579 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los em perfeitas condições no escritório central da **PRESTADORA**, caso haja rescisão do presente contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, respondendo ainda nas hipóteses de dano por descargas elétricas ou raios, perda, furto e/ou extravio dos aludidos equipamentos, descritos na **proposta de adesão**.

**Parágrafo único:** É de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, instalação de nobreak e aterramento, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade e da **PRESTADORA**.

**Cláusula 13ª** - Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando quaisquer modificações que desconfigurem as funcionalidades para o qual foram homologados, sob pena de rescisão automática deste contrato, independente de qualquer notificação, sem prejuízo das demais cláusulas contratuais.

**Cláusula 14ª** - Nos termos do Artigo 56, incisos XIV, XVII, XVIII do Regulamento anexo a Resolução da ANATEL 614/2013 e da Resolução da ANATEL 632/2014 artigo 3 e incisos, **o ASSINANTE tem o direito**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável: I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação; VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; VII - à privacidade dos documentos de cobrança e utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76; IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XII - à terrestabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora; XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos quando 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; XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência; XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; XVIII - a não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; XIX - a



não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, XX - a não ser cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

**Cláusula 15ª** - Poderá solicitar, a ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO, desde que haja viabilidade técnica de instalação, onde se promoverá a nova instalação do sistema, mediante o pagamento da taxa de serviço vigente na data do pedido de transferência.

**Cláusula 16ª** - É EXPRESSAMENTE proibido ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação do(s) serviço(s), contratado(s), a terceiros, mesmo que de forma não onerosa, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão IMEDIATA do presente contrato, sem prévia notificação e sem prejuízo as demais cláusulas contratuais, bem como, a obrigação do ASSINANTE ao disposto na cláusula 10ª (decima) Item VI deste contrato, de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.

**Parágrafo Único:** Constatado pela PRESTADORA, por quaisquer meios, o descumprimento contratual, fica estipulado a multa de 30 (trinta) vezes a mensalidade constante na proposta de adesão.

**Cláusula 17ª** - Solicitar o cancelamento dos serviços, deverá fazer por escrito, em 2 vias e protocolado no escritório da PRESTADORA, por e-mail ou telefone onde lhe será informado um número do registro ou protocolo.

### DOS PREÇOS DE ADEÇÃO, MENSALIDADES E REAJUSTES

**Cláusula 18ª** - Pelo direito de acesso e da faixa de velocidade à internet em banda larga disponibilizados na porta ethernet dos servidores da PRESTADORA, bem como a quaisquer outros serviços, o ASSINANTE pagará o preço ajustado na proposta de adesão, nas condições nela indicadas e deverá efetuar os pagamentos das mensalidades através de documento de cobrança emitido pela PRESTADORA e entregue ao ASSINANTE ou impresso diretamente na central do cliente, em estabelecimento ou instituição autorizada prévia e expressamente por ela ou em seus escritórios, nas datas de vencimento indicadas.

**Parágrafo Único:** A alegação de não recebimento, pelo ASSINANTE, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de efetuar o pagamento na data de vencimento estabelecida, na sede da PRESTADORA, e o atraso implicará na aplicação de: (a) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (b) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias desde o vencimento até a data da efetiva liquidação; (c) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata dia; e (d) ficando sujeito a suspensão dos serviços após 5 (cinco) dias de atraso, não sendo concedido descontos neste período.

**Cláusula 19ª** - O VALOR da mensalidade será REAJUSTADO anualmente com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, ou quando substituídos, por qualquer outro que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. Outrossim, será lícito à PRESTADORA REAJUSTAR A MENSALIDADE EM DECORRÊNCIA DE FATOS OU CIRCUNSTÂNCIAS IMPREVISÍVEIS ou alheias à sua vontade, e que importem em variação de seus custos operacionais, de modo a tornar este contrato excessivamente oneroso ou que resultem em desequilíbrio contratual à PRESTADORA. Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, a PRESTADORA poderá a rescindir o presente contrato, sem quaisquer ônus para a PRESTADORA e o ASSINANTE, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias.

**Cláusula 20ª** - Em caso de não pagamento de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade na data de seu respectivo vencimento, o ASSINANTE será considerado inadimplente, podendo neste caso a PRESTADORA optar pela INTERRUPÇÃO PARCIAL ou DESLIGAMENTO imediato do serviço, até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso. Em qualquer das hipóteses, é facultado à PRESTADORA proceder à suspensão da prestação de serviços acessórios como suporte e assistência técnica, bem como a inclusão do ASSINANTE, nos órgãos de proteção ao crédito.

**Cláusula 21ª** - Contestações de débito serão encaminhadas pelo ASSINANTE através da central de atendimento telefônico no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o vencimento onde a PRESTADORA terá o prazo de até 30 (trinta) dias para apresentar resposta a solicitação, ficando o débito pendente até sua análise.

**Parágrafo Primeiro:** Sendo considerada procedente, os valores serão retificados em novo documento de cobrança enviado ao ASSINANTE sem qualquer encargo adicional. Caso o valor contestado já tenha sido pago, será concedido desconto parcial ou total dependendo do caso, no mês seguinte.

**Parágrafo Segundo:** Sendo considerada improcedente, permanecem a data de vencimento e valores originais do débito, acrescido dos encargos moratórios, multa, juros e atualização monetária.



## CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

**Cláusula 22ª** - Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios para tráfego de dados, o **ASSINANTE** a isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de interrupção de suas atividades em decorrência de **FATO DE TERCEIRO, CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR**, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, sejam em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou quedas bruscas de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do serviço e outros tipos de limitações técnicas ou ocorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.

**Parágrafo Primeiro:** O **ASSINANTE** reconhece que os serviços objeto deste contrato não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna, sendo sua responsabilidade a preservação de dados e senhas, restrição de acessos e o controle de violações de sua rede.

**Parágrafo Segundo:** A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo funcionamento de computadores e dispositivos do **ASSINANTE**, bem como pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo ASSINANTE quando do acesso a internet, que dependem de terceiros, tais como: comunicadores instantâneos de mensagens, voip, jogos on-line, programas P2P, antivírus, serviços de filmes e tv entre outros.

**Cláusula 23ª** - A data de ativação pela **PRESTADORA** é aquela mencionada na proposta de adesão ou constatação conforme cláusula 2ª (segunda).

**Parágrafo Primeiro:** O **ASSINANTE** disponibiliza as condições físicas do imóvel para a instalação do serviço com guias em todas as tubulações, além de, sempre que necessário, providenciar a autorização do síndico ou dos demais condôminos, no caso de condomínios, para ativação dos serviços.

**Parágrafo Segundo:** A ativação sempre será no primeiro ponto/tomada mais próximo da rede de entrada do imóvel. O **ASSINANTE** poderá escolher outro a seu critério arcando com os custos. Quando a tubulação de entrada estiver obstruída o **ASSINANTE** providenciara eletricitista de sua confiança para o serviço, ficando os custos sob sua responsabilidade.

**Cláusula 24ª** - O uso irregular dos aparelhos instalados isenta a **PRESTADORA** da responsabilidade de prestar serviços em garantia, mesmo que estes estejam em regime de comodato.

**Parágrafo Primeiro:** Não é garantido cobertura Wi-Fi dentro do imóvel do **ASSINANTE** mesmo que o roteador tenha sido instalado, vendido ou disponibilizado em comodato pela **PRESTADORA**.

**Parágrafo Segundo:** Quando a rede Wi-Fi for implementada pelo **ASSINANTE**, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo obrigatório disponibilizar, quando solicitado, o acesso ao equipamento à **PRESTADORA** para coleta de sinais e parâmetros exclusivos quanto à qualidade do serviço contratado e a prestação de suporte técnico.

**Cláusula 25ª** - Os serviços de assistência técnica serão realizados com **EXCLUSIVIDADE** pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VETADO** ao **ASSINANTE**: a) proceder qualquer alteração na rede interna onde se encontrem equipamentos da **PRESTADORA**; b) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule qualquer equipamento disponibilizado em comodato; c) acoplar quaisquer equipamentos ao sistema da **PRESTADORA**; d) disponibilizar através do serviço contratado, servidores web, e outros à terceiros, sem a anuência da **PRESTADORA**.

**Parágrafo Primeiro:** Quando efetuada a solicitação de conserto ou suporte pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará na cobrança do valor referente à visita ocorrida mais o serviço prestado, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado.

**Parágrafo Segundo:** O **ASSINANTE** concorda que toda solicitação de suporte técnico será sempre feita inicialmente por telefone e terá o prazo máximo para atendimento total ou parcial de 3 (três) dias úteis, exceto o disposto na **cláusula 3ª** (terceira), podendo ocorrer a qualquer momento após seu agendamento dentro do prazo aqui estabelecido, o qual o **ASSINANTE** se compromete a estar presente ou designar alguém para que o serviço seja executado pela **PRESTADORA**, em seu endereço, sempre no horário comercial local.

**Cláusula 26ª** - A **PRESTADORA** terá garantido o **ACESSO** e **TRÂNSITO**, a qualquer tempo, nas dependências do **ASSINANTE** onde esteja instalado o sistema de internet, como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação dos serviços, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, bem como detectar irregularidades. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **PRESTADORA** poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, considerando-se quebra deste pela ação do



ASSINANTE, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e das demais responsabilidades assumidas neste contrato. 106

**Cláusula 27ª** - No caso de cancelamento ou quebra de contrato, e não cumprido o disposto na Cláusula 12ª, o ASSINANTE mesmo não estando presente, permite que a PRESTADORA retire todo e qualquer equipamento, total ou parcial, em seu domicílio, indicado na proposta de adesão, ou em qualquer outro local onde se encontrem os equipamentos de propriedade da PRESTADORA.

**Parágrafo único:** A não devolução por parte do ASSINANTE dos equipamentos em comodato, caracteriza seu interesse em adquiri-los e pagar pelos mesmos, para tanto será emitido documento de cobrança com o valor descrito na proposta de adesão.

**Cláusula 28ª** - O presente contrato vigorará pelo prazo especificado neste instrumento ou na proposta de adesão, a partir da data do ingresso do ASSINANTE no sistema, e a rescisão dentro desse período, quando solicitada pelo ASSINANTE, será atendida mediante o cumprimento da cláusula 29ª (vigésima nona). Sendo possível sua renovação automaticamente por igual período, se não houver pronunciamento das partes, com as obrigações assumidas no primeiro válidas até seu cancelamento definitivo.

**Cláusula 29ª - EM QUALQUER DAS HIPÓTESES DE RESCISÃO CONTRATUAL, o ASSINANTE deverá RESTITUIR à PRESTADORA, em sua sede, OS EQUIPAMENTOS e bens que lhe haviam sido entregues em regime de comodato, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da data da rescisão. Caso o ASSINANTE se negue a entregar os referidos equipamentos, a PRESTADORA poderá acionar os órgãos competentes para reavê-los.**

**Parágrafo Primeiro:** O ASSINANTE poderá solicitar que a PRESTADORA retire os equipamentos em comodato, mediante a taxa de serviço vigente, devendo certificar-se do valor praticado.

**Parágrafo Segundo:** Caso a rescisão seja solicitada pelo ASSINANTE no prazo inferior a 12 (doze) meses, equivalente a 12 (doze) mensalidades pagas, para pessoa física, SERÁ CONSIDERADO COMO MULTA RESCISÓRIA, QUAISQUER VALORES QUE FIGUREM COMO PROMOCIONAIS, GRATIS, ISENTOS, NÃO COBRADOS OU MENCIONADOS ESPECIFICAMENTE NA PROPOSTA DE ADESÃO.

**Parágrafo Terceiro:** Para contratos de pessoas jurídicas o prazo de fidelidade será de 24 (vinte e quatro) meses ou mais, conforme contratação, sendo a multa rescisória de 30% (trinta por cento) do total do contrato.

**Parágrafo Quarto:** Não será aceito pela PRESTADORA, em hipótese alguma, a devolução de equipamentos em comodato após o registro do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito, visto que já terão ocorrido esforços de várias tentativas por telefone, cartas e pessoalmente para a finalização do contrato.

**Cláusula 30ª** - O presente contrato ficará RESCINDIDO DE PLENO DIREITO caso:

a) seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO concedida à PRESTADORA pelo órgão Federal, Estadual ou Municipal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus; b) em razão da suspensão do serviço do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE NÃO TERÁ DIREITO A RESTITUIÇÃO de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso acrescidos dos encargos legais e contratuais aqui fixados; c) se o ASSINANTE, por AÇÃO OU OMISSÃO, COMPROMETER A IMAGEM PÚBLICA DA PRESTADORA por qualquer meio: em redes sociais, quer sejam, pessoal ou de terceiros e da PRESTADORA, cabendo dano moral e posterior ação legal indenizatória; d) POR DETERMINAÇÃO LEGAL, OU POR ORDEM EMANADA DA AUTORIDADE COMPETENTE que determine a suspensão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou por pedido ou decretação de falência ou recuperação judicial da PRESTADORA; e) se o ASSINANTE UTILIZAR DE PRÁTICAS QUE DESRESPEITEM A LEI, A MORAL, OS BONS COSTUMES, AINDA, CONTRÁRIAS AOS USOS E COSTUMES CONSIDERADOS RAZOÁVEIS E NORMALMENTE ACEITOS NO AMBIENTE DA INTERNET, tais como: INVADIR A PRIVACIDADE OU PREJUDICAR OUTROS MEMBROS DA COMUNIDADE INTERNET, tentar obter acesso ilegal a banco de dados da PRESTADORA e/ou de terceiros, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste; f) se o ASSINANTE desrespeitar as leis de direitos autorais e de propriedade intelectual.

**Cláusula 31ª** - A PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério, ofertar ao ASSINANTE determinados benefícios tendo como contrapartida fidelidade contratual que serão especificados na proposta de adesão e convertidos em multa como: a) descontos ou isenção da taxa de instalação ou ativação; b) descontos de mensalidades; c) locação de equipamentos, dentre outros.

**Parágrafo Primeiro:** Para pessoas físicas, a multa por rescisão antecipada será proporcional ao tempo restante para o



término do vínculo contratual assumido pelo ASSINANTE.

**Parágrafo Segundo:** Em caso de renovação do presente contrato, e optando as partes pela manutenção dos benefícios antes concedidos ou de novos que venham a ser disponibilizados ao ASSINANTE, fica automaticamente renovada a fidelidade contratual conforme proposta de adesão.

**Parágrafo Terceiro:** O ASSINANTE pessoa física declara e reconhece ser facultado optar, antes da contratação, pela celebração de contrato sem percepção de qualquer benefício, hipótese em que não haverá prazo de fidelidade contratual.

**Cláusula 32ª** - A PRESTADORA poderá introduzir MODIFICAÇÕES NO PRESENTE CONTRATO para adequar-se a legislação vigente e a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL, poder público ou atender suas necessidades, mediante comunicação em seu site, e-mail, redes sociais, telefone, mensagens SMS ou qualquer outro meio disponível, o que será dado como recebido e aceito pelo ASSINANTE pela prática posterior de sua permanência na utilização dos serviços, sendo ainda aplicáveis automaticamente, a todas as disposições deste, que digam respeito aos serviços ofertados no presente contrato.

**Cláusula 33ª** - Se uma ou mais cláusulas for considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste contrato, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

**Cláusula 34ª** - O não exercício pela PRESTADORA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância quanto a infrações contratuais por parte do ASSINANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida, nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

**Cláusula 35ª** - O presente contrato OBRIGA AS PARTES e seus SUCESSORES, os quais devem cumprir fiel e integralmente dos termos da avença, pelo prazo em que estiver em vigor. Reserva-se ainda à PRESTADORA o direito de ceder e transferir a terceiros, total ou parcialmente sua carteira de clientes, independentemente de notificação prévia aos ASSINANTES, continuando inalterados os direitos e obrigações assumidos através deste instrumento.

**Cláusula 36ª** - A PRESTADORA indica a central de atendimento onde os ASSINANTES poderão solicitar serviços, fazer sugestões e reclamações referentes aos serviços, objeto deste contrato, sendo possível pela central do assinante no site [www.toquefibra.com.br](http://www.toquefibra.com.br) ou pelo fone 042 3523-6522.

**Cláusula 37ª** - Fica informado ainda que, informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora contratado podem ser extraídas no site [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), ou na central de atendimento da Anatel pelos fones 1331 / 1332 ou nos seguintes endereços: Sede SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - Brasília - DF - Correspondência Atendimento ao Usuário - Assessoria de Relações com o Usuário - ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, - Atendimento Documental - Biblioteca SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

**Cláusula 38ª** - As partes elegem o FORO da comarca de União da Vitória - PR, para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro Civil de Títulos e Documentos, situado à Rua Castro Alves 33, centro de União da Vitória - PR.

## PROPOSTA DE ADESÃO DE SERVIÇOS

### Dados do Cliente

**Nome:** ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SEÇÃO DO PARANÁ

**Endereço:** Rua Coronel Brasilino Moura, 253 , Ahú - Curitiba/PR

**Telefone:** 42 3522 2365

**Celular:**

**CNPJ:** 77.538.510/0001-41

**IE:** ISENTA

**Mensalidade:** R\$ 109,90

**E-mail:** @toquetelecom.com.br

**Tipo de serviço:** Fibra Comercial - Prazo 24 meses

**Vencimento:** todo dia 20

### Serviço Executado:

#### Dados do plano

8 Mega das 8:00 - 19:30h

1,5 Mega das 19:31-00:30h

#### Planos contratados

R\$ 100,00 Garantia 60%

R\$ 9,90 Garantia 60%

**Seu contrato está disponível na central de atendimento ao cliente em** [www.toquefibra.com.br](http://www.toquefibra.com.br)

**Usuário:** 77.538.510/0001-41 (somente os números) **Senha:** O77538

### Materiais em comodato

| Quant. | Unid. | Especificação                             |
|--------|-------|-------------------------------------------|
| 1      | Pça   | Onu Gpon Fiberhome com fonte (R\$ 490,00) |
| x      | Mts   | Cabo Drop                                 |
| x      | Pcs   | Conector Optico                           |

### Lista de Verificação e Serviços

|                                                      |                 |
|------------------------------------------------------|-----------------|
| - Instalação c/ cobrança R\$ 499,90                  | ( X )Sim ( )Não |
| - Treinamento de uso da central do cliente realizado | ( X )Sim ( )Não |
| - Desconto instalação R\$200,90                      | ( X )Sim ( )Não |

### Aprovação final do Serviço

Recebi cópia do contrato, fiz a leitura e aceito o(s) serviço(s) conforme registros neste documento.

Atendente

Cliente